سلسلة صناع المستقبل

كيف تكون
إقتصادياً ناجحاً

إعـداد

عمرو إسماعيل

خبير التنمية البشرية وتطوير الذات

دار نوبل

للنشر والتوزيع

الكتاب : كيف تكون إقتصادياً ناجحاً
المؤلف : عمرو إسماعيل

الناشر : دار نوبل للنشر والتوزيع
٤ شارع سيد الخطيب – الثلاثيني
العمرانية الغربية – الجيزة.
ت : ٠١٢٢٠٣٢٠٩٠٥ – ٠١١٥٩٦٠٥٠٧١

Email: Darnobel@yahoo.com

الطبعة : ٢٠١٨
رقم الإيداع: ١٤٤٦٠ / ٢٠١٨م
الترقيم الدولي : ٤-٧٥- ٥٦٤٨-٩٧٧-٩٧٨
- **تصميم الغلاف: أمير عكاشة**

الهيئة العامة للكتاب
الفهرسة أثناء النشر

إسماعيل، عمرو
كيف تكون إقتصادياً ناجحاً، عمرو إسماعيل، الجيزة، دار نوبل للنشروالتوزيع، ٢٠١٨
العنوان : ١٠٢ ص ، ١٨ سم
تدمك : ٤ – ٧٥ – ٥٦٤٨ – ٩٧٧ - ٩٧٨
١- دراسات
٢- العنوان
ديوي ٣٣٠

كيف تكون
إقتصادياً ناجحاً

قال تعالى:

قال تعالى: ﴿ لَّيْسَ الْبِرَّ أَن تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَٰكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَىٰ حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا ۖ وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ ۗ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا ۖ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ (١٧٧) ﴾.

{ البقرة: ١٧٧}

إهداء

إلى روح أمي الغالية .. وإلي أبي العزيز
إلى زوجتي الحبيبة وأبنائي قرة عيني
وإلى إخوتي الإعزاء
وإلي روح أستاذي العظيم المفكروالأديب
د/ محمد ياسر مصطفي الدلجاوى.
أهدي هذا الكتاب.

المؤلف

مقدمة

علم الاقتصاد (بالإنجليزيّة: Economics) هو مجموعة من النظريات والنماذج الفكريّة التي تسعى إلى شرح كيفيّة بناء ثروة، وتوزيعها ضمن المجتمعات، وفهم طريقة تعامل الأفراد مع الموارد وخصوصاً مع نُدرة وجودها، ويُعرَّف علم الاقتصاد بأنّه الأسلوب المستخدم لتنظيم مجموعة من القطاعات، مثل القطاع الماليّ، والصناعيّ، والتجاريّ، كما يسعى إلى دراسة الأفكار الاقتصاديّة المرتبطة بمجموعة من السياسات. من التعريفات الأخرى لعلم الاقتصاد هو مصطلح يُستخدم للإشارة إلى مجموعة من الدراسات الإنسانيّة، والمتعلقة بطبيعة الاختيارات البشريّة المعتمدة على الاستفادة من الموارد المحدودة، ويتمُّ تقديم التحليل الاقتصاديّ؛ من خلال تنفيذ عمليات استنتاجيّة، مثل الاعتماد على المنطق في الرياضيات.

تاريخ علم الاقتصاد

يعدُّ علم الاقتصاد من أهم العلوم التاريخيّة، وارتبط وجوده مع مجموعة من المفكرين والعلماء الاقتصاديّين، مثل آدم سميث، وكارل ماركس، وتوماس مالتوس، وحرصوا جميعاً على استخدام بيانات تاريخيّة ضمن تحليلاتهم الاقتصاديّة، وفي أواخر القرن التاسع عشر للميلاد ظهرت المدرسة الاقتصاديّة في ألمانيا، وجاءت رداً على مذهب التجارة الحُرّة التابعة لمفكّري الاقتصاد في بريطانيا، وقد ظهر جدلٌ بين علماء الاقتصاد حول عدم وجود قوانين اقتصاديّة من الممكن تطبيقها عالميّاً؛ ممّا أدى إلى ظهور رأي ينادي بضرورة تطبيق كلّ دولة لمسارها الاقتصاديّ بمفردها.

أدت الثورة الصناعيّة في الفترة الزمنيّة بين عامي ١٧٦٠م - ١٨٥٠م، إلى ظهور عهد جديد من نمو القطاع الاقتصاديّ؛ لأنّها جاءت نتيجة للتطوّرات التكنولوجيّة الرائدة في أوروبا، فظهرت العديد من الابتكارات كالمحرك البخاريّ، وأيضاً رافقتها مجموعة من التطورات في قطاع الصناعة، مثل ظهور تقنيات صهر الحديد والمواد الصلبة بالاعتماد على الفحم بدلاً من الخشب، كما انتشرت العديد من الاختراعات الميكانيكيّة، مثل السفن البخاريّة والسكك الحديديّة.

في القرن التاسع عشر للميلاد نجح علم الاقتصاد نجاحاً باهراً مقارنةً مع غيره من العلوم الاجتماعيّة؛ ممّا أدى إلى ظهور نظريّة اقتصاديّة مترابطة المكوّنات، وعُرِفت باسم النظرية الكلاسيكيّة التي اهتمت بطبيعة النشاط الاقتصاديّ عند الأفراد، وأشارت إلى إمكانية التنبؤ بالنشاط الاقتصاديّ الإنسانيّ بسهولة، مقارنةً مع كافة المظاهر السلوكيّة الأخرى عند الأفراد.

مناهج علم الاقتصاد

يعتمد علم الاقتصاد على تطبيق مجموعة من المناهج الفكريّة والعلميّة، ومن أهمها:

- **المنهج الاستنباطيّ**: (هو من أقدم مناهج المعرفة؛ إذ يرجع إلى عهد أرسطو. والاستنباط عملية عقليّة يخلص بها من قضية تُعدّ مقدمة مسلماً بصحتها إلى قضية تعدّ نتيجةً لازمة لها)؛ عن طريق الاستعانة بمجموعة من القواعد الذهنيّة، ووفقاً لهذا المنهج يجب على المُفكر أو المُحلل الاقتصاديّ صياغة مجموعة من المقدمات الصحيحة وفقاً للافتراض الخاص به، ومن ثمّ يعتمد على استخدام التفكير العقليّ لاستخلاص كافة التعميمات المؤديّة إليها، ويساهم ذلك في تأليف النظريات الاقتصاديّة، وتعتمد صحة هذه النظريات على مدى سلامة التفكير المنطقيّ، والمقدمات المستخدمة في صياغتها.

- **المنهج الاستقرائيّ**: (هو العملية المنطقيّة التي يخلص بوساطتها من الوقائع الفعليّة إلى القوانين العامة التي تحكم الظاهرة قيد الدراسة). ويرتبط دور هذا المنهج في الاقتصاد بنشاط المُفكر أو المُحلل الاقتصاديّ؛ من خلال توصّله إلى العديد من النظريّات الاقتصاديّة المعتمدة على التحليل الواعي، والمنتظم لكافة الوقائع والمشاهدات المرتبطة بالحياة العمليّة، ويدلُّ ذلك على أنّ المنهج الاستقرائيّ معاكس تماماً للمنهج الاستنباطيّ، ممّا يؤدي إلى وصف المنهج الاستقرائيّ بأنّه الاستدلال الصاعد، بينما يوصف المنهج الاستنباطيّ بأنّه الاستدلال النازل.

عناصر علم الاقتصاد

يعتمد علم الاقتصاد على استخدام مجموعة من العناصر التي تساهم في تحقيق حاجات الأفراد، وفيما يأتي أهم العناصر المستخدمة في علم الاقتصاد:

- **الإنتاج** (بالإنجليزيّة: Production): هو بناء منفعة أو الحرص على زيادتها؛ بمعنى عدم وجود المُنتج مسبقاً أو المساهمة بإضافة منفعة إلى منتج ما يحتوي على كميّة محددة منها، وتعدُّ أيّ عمليّة توفر حاجات الأفراد بطريقة مباشرة أو غير مباشرة نوعاً من أنواع الإنتاج، وغالباً تعتمد العمليّة الإنتاجيّة على استخدام رأس المال، والعمل، وغيرها من المكوّنات الأخرى، ويساهم الإنتاج في تغطية الفجوة الظاهرة بين الحاجات الاستهلاكيّة عند الأفراد والموارد المتوفرة، ويعتمد مقدار الإنتاج في كلّ دولة من دول العالم على كيفيّة استخدام الموارد، وطبيعة الطُرق التنظيميّة التي يعتمد عليها الإنتاج.
- **التبادل** (بالإنجليزيّة: Exchange): هو العنصر الثاني بعد الإنتاج؛ وجاء نتيجةً لغياب الاكتفاء الذاتي عند الأفراد، ممّا أدى إلى ظهور التبادل بصفته

الوسيلة التي تساعد على تحقيق هذا الاكتفاء، ودفع الأفراد في البداية لمبادلة السلع بين بعضهم من خلال الاعتماد على المقايضة، ولكن في الوقت الحالي أصبحت عمليّة التبادل تعتمد على استخدام النقود، بصفتها الأداة الأكثر قبولاً للحصول على المنتجات.

- **التوزيع** (بالإنجليزيّة: Distribution): هو تقسيم الدخل (القدرة الشرائيّة) بين الأفراد المساهمين في العملية الإنتاجيّة، ويُقسم هذا التوزيع إلى نوعين هما:
    - **التوزيع الوظيفيّ**: هو التقسيم الذي يتمُّ تطبيقه من خلال دفع أجور الموظفين، وفوائد رؤوس الأموال، والأرباح التنظيميّة، وأُطلق عليه التوزيع الوظيفيّ؛ لأنّ توزيع الدخل الخاص بالعُمال يكون حسب طبيعة وظائفهم أو مساهمتهم في الإنتاج.
    - **التوزيع التسويقيّ**: هو الحركة الخاصة في المنتجات أثناء انتقالها من المُنتجين إلى المستهلكين النهائيين، ويعدُّ هذا التوزيع جزءاً من أجزاء عملية الإنتاج.
- **الاستهلاك** (بالإنجليزيّة: Consumption): هو انتفاع الأفراد بالخدمات والسلع التي تساهم في إشباع حاجاتهم، ويعتمد الطلب على المنتجات المتنوّعة وفقاً للهدف من استهلاكها، ومدى قدرتها على توفير الإشباع لحاجات المستهلكين، ولا يكفي وجود رغبة استهلاكيّة عند الأفراد من أجل المساهمة في تحفيز الإنتاج، ما لم يتمّ الاعتماد على وجود قوة شرائيّة مدعومة بالنقود، ومرتبطة بالطلب على السلع الاستهلاكيّة. فيعبر الأفراد عن طلباتهم وفقاً للأسعار التي يستطيعون دفعها مقابل الخدمات والسلع، وغالباً تؤدي زيادة الطلب على منتج معين إلى زيادة سعره، وينتج عن ذلك ارتفاع بنسبة إنتاجه، ويُطلق على هذه العملية (سيادة المستهلك).

كيف تفكر كأنك محلل اقتصاد

إن الخبرة الإنسانية تسبق العلوم، فالعلم يأتي كمدوِّن للخبرة ومستخلِص للقوانين الحاكمة للسلوك البشري، هكذا هو الاقتصاد، فالتجربة والسلوك الإنساني هي الأساس للوصول إلى الفهم السليم للاقتصاد الذي يجب أن يكون صوب تفكيرك عندما تقبل على اتخاذ قرار سليم.

ربّما لم تكُن مادة «الاقتصاد» هي مادّتك المفضّلة في مرحلتك الثانوية، وربّما الجامعية أيضًا. يسهُل إدراك هذا الأمر بالنسبة للطلاب. ولكن مالا يسهل إدراكه، أن تكون طالبا أو موظفا أو رب أسرة، بلا وعي اقتصادي كبير يمكّنكَ من إدارة حياتك المادية وفهم منظوماتها بشكل سليم.

غالبًا، أنت ترى الاقتصاد عِلمًا كئيبًا بجدارة، خاصةً إذا كنت منتميًا إلى سياقٍ أكاديميّ عربيٍ، حيث الانفصال التام بين النظريات والرموز المبهمة والرسومات البيانية المعقدة، وبين الواقع التطبيقي، لدرجة تجعل العالِم في الاقتصاد يشعر بالغُربة عندما يجد نفسه في موقع تنفيذي. حسنًا، لستَ وحدك في هذا، الكثيرون منّا كذلك.

لذا، نحن لا نهتمّ هنا بالتعرّض لذلك النمط الكئيب من الاقتصاد، وإنما يهمّنا ذلك الاقتصاد السهل البسيط، الذي تُترجم مصطلحاته إلى لغة قريبةٍ من فهم الجميع. الاقتصاد الذي يتكلم عن القدر الواجب على الجميع إدراكه من المعرفة الاقتصادية للتعامل مع الواقع، ولمعرفة كيف تلبي احتياجاتك وتشبع رغباتك وتختار البديل المناسب. الاقتصاد الذي هو علم اجتماعي يحلل ويوصّف الإنتاج والتوزيع والاستهلاك والثروة. الاقتصاد الذي يجب أن نكون جميعًا على دراية به، بل ونكون قادرين على تحليل معطياته، ونفكر من خلاله كما لو كنا محللين اقتصاديين.

لن نتجاهل حقيقة أنّ الاقتصاد معقد إلى حد ما، وذلك لكونه مجالًا تفاعليًا بين الإنسان والمادة، والإنسان بتكوينه لا تنتهي حاجاته ورغباته، والموارد بطبيعتها نادرة أو مبدَّدة بسبب سلوك الإنسان الخاطئ، ومع كل هذه المعطيات الكثيرة يجب عليك أن تكون محللًا اقتصاديًا – بدرجة أو أخرى- لكي تتمكن من إدارة مصروفاتك بالطريقة المثلى، سواءً على مستواك الفردي، أو الأسري، أو المجتمعي، أو المؤسّسي، أو القومي.

القرارات والقوانين: أرضية الاقتصاد

في الدورة الاقتصادية، القرار الاقتصادي هو النقطة الأهم، سواء كان قرار المنتج أو المستهلك، البائع أو المشتري، أيا كان ففي النهاية هو قرار، إذا كنت ربًا لأسرتك فأسرتك تُعتبر فاعلًا اقتصاديًا، له موارد محددة ويتخذ قرارات الاستهلاك والادخار والاستثمار كفاعلٍ واحد، وهكذا الأمر تماما بالنسبة لباقي وحدات المجتمع سواء أشخاص أو أسر أو شركات أو حكومات.

الأمر برمته يعتمد على القرار السليم، لأن الهدف الحقيقي من علم الاقتصاد هو تحسين المستوى المعيشي للإنسان في العالم، لذا عليك بالقيام ببعض الخطوات لكي تفكر بشكل سليم، وأول هذه الخطوات هي معرفة أن المفاهيم الاقتصادية التي تراها معقدة وصعبة، ليست في حقيقتها كذلك، فأنت – بطبيعة الحال- تتعامل بها وتطبقها يوميا، وفي حال أقنعت نفسك بأنها معقدة، لن تدرك الواقع الاقتصادي، ولن تعرف ماذا يقول هذا الخبر بالجريدة الاقتصادية أو ذلك البرنامج التلفزيوني المُتخصص، وبماذا يؤثّر عليك. مفهوم وها قد رأيتَ كيف أنّ مفهومًا مثل «القرار الاقتصادي» سهلٌ وبسيط، الأمر ذاته لابدّ ان تجده في بقية المفاهيم؛ سيساعدك كثيرًا هنا أن تطالع كتابًا على الأقل من هذه الكتب: «دليل الرجل العادي إلى تاريخ الفكر الاقتصادي» لحازم الببلاوي، «فلسفة علم

الاقتصاد» لجلال أمين، «الاقتصاد عارياً: عرض طريف ومشوق للمفاهيم الاقتصادية» لتشارلز ويلان وترجمة زينب حسن البشَّاري، «خطواتك الأولى نحو فهم الاقتصاد» لجاسم سلطان.

بعد هذه الخطوة، تأتي خطوة أخرى لا تقل أهمية، متعلقة بالقوانين الاقتصادية، التي هي مساعي علماء «الاقتصاد السياسي» لإظهار الصلات والعلاقات الثابتة والمتشابهة بين الوقائع أو الظواهر الاقتصادية، إذا تحققت لها شروط معينة للتحقّق، وصياغتها في صورة «قوانين اقتصادية» تعبّر عن جوهر العمليات أو الظواهر الاقتصادية التي تحدث في المجتمع، وتتمّ صياغة هذه القوانين بهدف تصنيف وتنظيم الوقائع الاقتصادية أولاً، ومن ثمّ إيجاد تفسير لأسباب وقوعها، وبالتالي القدرة على التنبؤ بما سينتج عنها.

إذًا، لكي تصبح محللًا اقتصاديًا ناجحًا، ولديك قدرة على تصنيف الوقائع الاقتصادية، وأسبابها، والتنبؤ بالتوقعات المستقبلية، لابد أن يكون لديك وعي لا بأس به بالقوانين الاقتصادية، مع ملاحظة "النسبية" في تلك القوانين، وتغيرها بتغير الزمان والمكان، فرغم أن هناك العديد من القوانين الاقتصادية العامة الراسخة والمؤكد صحتها، لكن هذا لا يعني بالضرورة أن نقول بأن علم الاقتصاد هو كباقي العلوم الطبيعية والفيزيائية من حيث دقة القوانين وقدرتها على تفسير الظواهر باطّراد، فليست كل القوانين الاقتصادية تتصف بالعمومية والصحة المطلقة، فقد يصلح قانون لتفسير ظاهرة اقتصادية في دولة معينة، ولا يصلح لتفسير نفس الظاهرة في دولة أخرى.

أبرز القوانين الاقتصادية التي يجدر بك الإلمام بها، قانون «العرض والطلب»، بأهم ملامحه: (الزيادة في الطلب تلحقها زيادة في السعر – النقص في الطلب تلحقها نقص في السعر – النقص في العرض تلحقها زيادة في السعر – الزيادة في العرض تلحقها نقص في السعر).

الخطوة الثالثة والأهم، والتي تجعلك ترى الأحداث الاقتصادية بعين تحليلية أقرب للواقع؛ هي أن تسأل عن سبب كل شيء ما أمكن. فقبل دفع الضرائب يجب أن تسأل لماذا ندفع الضرائب؟ لماذا هناك بطالة؟ ما هي الموازنة؟ والعجز؟ ما هي أسباب الفقر؟... قد تتخيلها أسئلة ساذجة، لكنها أساس علم الاقتصاد، فعندما تقرأ خبرًا ما على صحيفة اقتصادية لا تدع الخبر يمر مرور الكرام بل توقف وأسأل وستكتشف الكثير والكثير.

سؤال تلو سؤال، ستجد نفسك تسأل أسئلة أكبر، عن الديون والميزان التجاري وميزان المدفوعات، وأسعار الصرف والنمو والتنمية والدخل والعدالة.. إلخ، وفجأة ستجد نفسك تربط الأخبار والمعلومات بعضها ببعض لتكتشف الواقع الاقتصادي أكثر، كل هذه الأسئلة تحتاج المناقشة وتلزمنا أن ندرك قدرًا من المعرفة الاقتصادية التي تؤهلنا للقرار الاقتصادي السليم.

بهذه الخطوات الثلاث، يمكننا القول أنك اجتزت نصف الطريق لكي تصبح محللًا للواقع الاقتصادي الذي تعيشه، العام والخاص، أما فيما يتعلق بالنصف الثاني، فربما يكون عامًا بعض الشيء، ويرتكز على محورين رئيسيين: الفكر والتحليل الاقتصاديين.

الفكر الاقتصادي.. إطلالة لا بدّ منها

ارتبط الفكر الاقتصادي بالفلسفة لسنوات بالفعل، إلا أنه لا يعتمد عليها وحدَها كما يتخيل البعض، فهو وإن اتّفقنا على كونه مجموعةً من الأفكار والنظريات والدراسات التي تتحكم بالحياة الاقتصادية، إلا أن التجارب الإنسانية قادت الفكر الاقتصادي للتطور بالعقود الأخيرة، وهو ما يجعل التجربة رافدًا للفكر، وبالتالي سببًا في نضجه وتطوّره. ونحن وإن كنا لن نتعرّض تفصيليًا

لمراحل تطور الفكر الاقتصادي، إلا أن المؤكّد أن الوعي الاقتصادي لا يكتمل بدون معرفة عامة بالفكر الاقتصادي بروافده النظرية والتطبيقية.

ولعل أهم مراحل الفكر الاقتصادي هو الفكر اليوناني والذي ظهر بالتزامن مع عصر الفلسفة اليونانية، وبدأت مع الفيلسوف أفلاطون، ثم أرسطو – تلميذ أفلاطون- الذي عمل على تطوير الفكر الاقتصادي، عن طريق الحاجات الأساسية، والتبادل. ويأتي الفكر الاقتصادي الإسلامي في المرحلة الثانية، حيث يعتبر المفكرون العرب هم المؤسسون الحقيقيون للاقتصاد الحديث، من خلال الاعتماد على العقيدة الإسلامية، في تطبيق الأحكام القانونية الاقتصادية، وظهرت مؤلفات عربية عن الضرائب -الخراج- والنقود، والمجاعات، وخلافه، حيث كتب عدد من المفكرين المسلمين في هذه المجالات، مثل: يحيى بن آدم، والفارابي، وتقي الدين المقريزي، وغيرهم.

بانتهاء المرحلتين الأولى والثانية، جاء الفكر الاقتصادي الأوروبي الذي يعمل به العالم حتى الآن، حيث ظهر «آدم سميث» في عصر الأنوار (الحداثة)، ثم أتى «ديفيد ريكاردو» الذي أكمل مسيرة سميث في تطوير المدرسة الاقتصادية التقليدية، قبل أن يأتي الدور على الفيلسوف «ماركس» في القرن التاسع عشر، لتُدشَّن المدرسة الاقتصادية المعروفة باسم «الماركسية»، ثم ما تلا ذلك من الانقسام إلى «الرأسمالية»، و«الاشتراكية»، قبل أن تتولّى «الليبرالية الجديدة» زمام كلّ شيء تقريبًا.

إذا تابعتَ الاطّلاع في مجال الفكر الاقتصادي، ستجد نفسك أمام مفارقات قد تكون متناقضة أحيانا وغير واقعية أحيانا أخرى، وقفزات وإخفاقات وتحوّلات.. إلا أنّ هذا ضروري في الحد الأدنى منه، فلن تفهم الواقع الاقتصادي بدون جولة سريعة في سراديب الأفكار الاقتصادية المتنوعة لتكتمل الصورة التي ستقوم بالتحليل الاقتصادي على أساسها.

كيف تفكّر كأنك محلل اقتصاد؟

أن تحلّل ظاهرة اقتصادية، يعني – ببساطة- أن تعيدها إلى عناصرها البسيطة التي يسهل فهمها بيسر أكثر من الظاهرة الكليّة ذاتها، ثم تبحث العلاقات بين هذه الظاهرة والظواهر الاقتصادية الأخرى، هل تؤثرّ هذه الظاهرة في تلك؟ هل جاءت نتيجة لها؟ أم أنها سببٌ أدّى إليها؟ وهكذا.. كلّ ذلك اعتمادًا على الاستنتاجات المنطقية أو التطبيقية التي تقررها العلاقات القائمة بين المعطيات الاقتصادية الملموسة في الواقع.

وأنتَ حين تفكّر وتحلّل باعتبارات الواقع الاقتصادي، وتضع عامل الزمن باعتباره أمرًا جوهريًا، فأنتَ تتفادى التورّط في الانفصال الذي يقع فيه الأكاديميون العرب، الذين يفضّلون تحليل الظواهر تحليلًا سكونيًا غيرَ واقعي، لا يراعي الزمن. التحليل الحركي الذي يضع عامل «الزمن» في الاعتبار، تحليل واقعي يمكّنك من اتخاذ قرار اقتصادي صائب من خلاله.

وقد تطور التحليل الاقتصادي مع تطور علم الاقتصاد، حيث كان الاقتصاديون يكتفون بوصف الظواهر الاقتصادية عن طريق المشاهدة دون تحليل أو تفسير، ثم تحول الاقتصاد من مجال المشاهدة والوصف إلى مجال التحليل العلمي القائم على اكتشاف العلاقات السببية بين الظواهر المشاهدة في الحياة الواقعية.

المحلل الناجح هو من يقيّم الأمور وفقًا لجوهرها الحقيقي أو منبعها، بالإضافة إلى تقييم المتغيرات في كل موقف، أما المحلل الفاشل هو من يعطي رأيًا في ظاهرة ما دون أن يعلم السبب الحقيقي لهذه الظاهرة، ويولي الاهتمام للآثار السطحية أكثر من غيرها، ويعتمد رأيه على نظرة مختزلة بدلا عن النظرة الكلية. وأنتَ لا تريد أن تكون محللاً فاشلاً بالتأكيد.

وسواءٌ كان تحليلك الاقتصادي جزئيًا (يتناول السلوك الفردي وقراراته سواء المتعلقة بالإنتاج أو الاستهلاك، أو الاستثمار والادخار،.. إلخ)، أو كليًا

(يتناول النشاط الاقتصادي عموما على المستوى القومي، من حيث الإنتاج والناتج القومي، الاستهلاك، الادخار، الاستثمار، الاستيراد والتصدير الخ، كما يتناول كيفية تحقيق التوازن بين المتغيرات وآثار اختلال توازنها على البطالة والتضخم وأسعار صرف العملة وخاصة على النمو الاقتصادي ومستوى المعيشة)... فلابدّ قبل أن تبدي رأيك في أيّة ظاهرة اقتصادية في المجتمع، أن تضع هذه النقاط الأساسية في اعتبارك: (المناخ السياسي – القضايا الأساسية الشاغلة – التجارب السابقة – التصريحات الرسمية والتوقعات – الوضع الاقتصادي العالمي – أذواق وتفضيلات المجتمع).

أنت بهذا لا تضع يدك على تفسيرات لما يحدث في العالم الاقتصادي وفقط؛ وإنما يصبح بإمكانك التفكير في بدائل مختلفة للقرارات، والاختيار الواعي بين هذه البدائل ونتائجها، والتنبؤ بالتغيرات المستقبلية المترتبة، كما يوفر لك أداة سليمة لرسم وتقييم السياسات الاقتصادية، وأساسًا سليمًا للحكم على كفاءة النظام الاقتصادي.

ورغم هذه الفوائد للتحليل الاقتصادي، إلا أنه لا يمكن الوثوق الأعمى بنتائج التحليل الاقتصادي، لأن علم الاقتصاد شديد التعقيد، لكونه كما ذكرنا يتناول سلوك الإنسان فلا يخلو من العواطف.

أخيرًا، بعد هذه الجولة السريعة عبر مدخل فهم الاقتصاد، واللمحة الخاطفة عن الفكر والتحليل الاقتصاديين، نستطيع الآن أن نقول أنك أصبحت تعرف طريقك نحو امتلاك قدرة على التحليل الاقتصادي السليم، ولكن مع خوض هذه التجربة ستقابلك بعض الفجوات المهَمة في التحليل، سيفيدك كثيرا أن تملأ هذه الفجوات بالإطلاع على كتاب على الأقل من هذين الكتابين: «الاغتيال الاقتصادي للأمم: اعترافات قرصان اقتصاد» لجون بركنز، و«عقيدة الصدمة: صعود رأسمالية الكوارث» لناعومي كلاين.

كيف تكون اقتصادياً ناجحاً في منزلك؟

ميزانية العائلة

قال الله تعالى: (المال والبنون زينة الحياة الدنيا) فالله تعالى قدم المال على البنين في الأهمية بالنظر لمتطلبات الناس. والمال أمانة يجب علينا أن نراعيها حق رعايتها، وألا نسرف فيها أو نقتر. فالإنسان يسأل يوم القيامة عن ماله من أين اكتسبته وفيم أنفقه. والتخطيط للمال مبكراً ينظم مصروفات الإنسان ويجعل عند الشخص أكثر من خيار للصرف قبل اتخاذ القرار بالإنفاق لذا كان من المهم التخطيط والتنظيم لميزانية العائلة .

لماذا ميزانية العائلة

١. الخلافات الزوجية
٢. سوء تدبير الموارد المالية من بعض الناس
٣. إرهاق الديون وعدم القدرة على السداد

لكي تنجح ميزانية العائلة

- أشرك أهلك همك المالي.
- أشرك أبناءك في الرؤية المستقبلية للعائلة.
- فرّق بين الاقتصاد والبخل.

معوقات ميزانية العائلة

- عدم الرغبة في التغيير.

• الخوف من فشل الخطة .
• قلة العلم أو الجهل بالتخطيط
تربية الأبناء على تحمل المسئولية

أمثلة :

١. إشراكهم في اتخاذ القرار.
٢. تكليفهم بالمتابعة الدورية للميزانية.
٣. حصالة نقود.
٤. المصروف الأسبوعي بدلا من اليومي، والشهري بدلا من الأسبوعي.
٥. كلفه بالشراء بالتدرج
٦. اجعله يحفظ جزء من المبلغ الخاص بك عنده واطلبه بعد فترة.
٧. وهنا أشير إلى لفتة تربوية مهمة ألا وهي أن تعويد الطفل على الإدخار لايعني تعويده على البخل ولذا لابد من تشجيعه ليبذل من ماله الخاص سواء كصدقة أو كهدية. (القدوة- ارسال شئ للجيران مع التوجيه)

كيف تضع خطة عملية لإدارة الميزانية العائلية:

١. تحدد القيم المالية
٢. تحديد أهداف العائلة
أمثله:

- أن ندخر نصف مليون ريال بحلول تقاعد الوالد
- أن نفتتح مشروع خاص
- السعي لوقت فراغ أكبر.
- السفر لمدة اسبوعين داخل البلاد في إجازة ١٤٢٦هـ
- أن نبني منزلاً بـ ٦٠٠ألف خلال ٥ سنوات

- أن يحصل ابني...... على شهادة ICDL خلال إجازة ١٤٢٦هـ
- أن نبني مسجداً بقيمة ١٠٠ألف خلال ٣ سنوات

٣. إعداد الموازنة السنوية:

وتشمل الإرادات السنوية المتوقعة(الراتب- زيادات- إيراد استثمار- رصيد في البنك...) ، وكذلك المصروفات (إيجار المنزل - السيارة - الاتصالات- الزوجة - الأبناء - الاستقطاع الشهري- سداد دين - الادخار- الاستثمار...) ويحسب الفرق بين الإيرادات والمصروفات ، وعندما يكون هناك عجز فيجب إعادة النظر في المصروفات بناء على :

٤. أولوية الصرف .

لابد من التفريق بين :

١. الضروريات: ويقصد بها النفقات الضرورية اللازمة لقوام المخلوقات، وتحقيق المقاصد الشرعية، ولا تستقيم الحياة بدونها،كالمأكل والمشرب والملبس.

٢. الحاجيات: ويقصد بها ما ينفقه الفرد على ما يحتاجه لجعل الحياة أكثر ميسرة، وتخفف من المشاق، ولا يجب الإنفاق على الحاجيات إلا بعد استيفاء الضروريات.

٣. التحسينات: وتتمثل في بنود النفقات التي تجعل حياة الفرد رغدة طيبة، ولا يجب الإنفاق على التحسينات إلا بعد استيفاء الضروريات والحاجيات.

٥. المتابعة الدورية:

٦. التسوق المثالي:

٠. حدد يوم للشراء

١. استخدم النقود

٢. خذ مبلغ محدد

٣. كتابة قائمة المشتروات
٤. استثمار العروض
٥. استثمار مبيعات الجملة
٦. التأجيل للكماليات
٧. التأجيل إلى الأرخص
٨. استثمر بطاقات التخفيض (مثل المكتبات والتأجير والفنادق ونحوها).
٩. ا تذهب إلى السوق وأنت جائع (صائم)

ما هي أهم الأشياء التي تحطم هذا المشروع الضخم

المهلكات الثلاث :

١. الإسراف
٢. الديون
٣. النزعة الاستهلاكية.

تنمية موارد الأسرة.

١. الإدخار
٢. الاستثمار
٣. تنوع مصادر الدخل

١. **العمل الإضافي** (**يزيد الإيراد** +**ويقل المصروف**)

i. أن لا يؤثر على العمل الأصلي.
ii. أن يكون بحدود ثلث الراتب الأصلي.

٢. **العمل المقطوع كالحج مثلا**

٣. **توظيف المرأة في المنزل**

i. الطباخة (تجهيز-تدريب)

ii. الخياطة

iii. الحاسب

iv. الحضانة

٤. **مشروع في بيتنا ورشة .**

i. التعويد على العمل.

ii. تخفيف الأعباء المالية.مثل صناعة اللعب الخاصة به

٥. **لنصلح معاً** (**إصلاح ما يتعطل من الأجهزة والألعاب والملابس**)

i. الاستغناء عن العمالة للأشياء البسيطة

ii. البعد عن المطالبة المستمرة بتغيير الألعاب المتعطلة.

iii. الإيجابية

iv. الاعتماد على النفس

نصائح عملية للضبط المالي

٦. **فتح أكثر من حساب**

٧. **حفظ الضمانات**

٨. **الاستشارة**

٩. **التطوير والتأهيل**

١٠. **قراءة الأدلة والإرشادات**

١١. **الجمعية لابد من توفر شروط في الجمعية منها** :

١. أن يكون المشاركين ثقة.
٢. أن يكون العدد قليل (١٠ وأقل)
٣. أن يكون القائد حازم.
١٢. الوقاية خير من العلاج
١٣. البرامج الجماعية
١٤. الاجتماع على الطعام
١٥. أزل القشة من ظهر البعير

خطوات بسيطة لتصبح مليونيراً فى وقت قياسى

اصبح النقود او العملة التى توضح وتعد عاملة اساسية للتعمل بين الاشخاص والمؤساسات والتى اصبحت عامل اساسى فى النجاح او الركيزة الاساسية التى تقاس عليها اليوم الشعبوب والدول والاشخاص واصبح غناء الشخص يدل على مركزه المروق فقط وليس التعليم او المكانة العليمة التى ادنسرت فى الرماد واصبح الشغل الشاغل للانسان جمع المال فقط بشتى الطرق سواء طريقة شرعية او غير شريعة وكما كان يحكى لنا فى الكتاب التى يتم تادولها فى الاسواق كيف تصبح لمليونير فى عالم أصبح فيه جمع النقود غايةً وهدفا بدلا من أن يكون وسيلة وأصبح الأشخاص على استعداد كامل لعمل أى شىء لجمع المزيد من الأموال لزيادة حساباتهم فى البنوك أو حتى لسداد ديونهم المتأخرة يقدم لنا الدكتور فيليب هامبرت الخبير الاقتصادى والكاتب ١٠ مفاتيح سحرية لكى تصبح مليونيرا بأقل مجهود وفى أقل فترة ممكنة:

١- خذ قرارا بأن تكون ناجحا اقتصاديا

بدلا من تضييع وقتك فى التمنى والرغبة فى أن تصبح غنيا، يجب أن يكون عندك التزام كامل تجاه تحقيق هذا الحلم. فالاستقلال المادى والنجاح فى جمع الأموال لا يحدث بالصدفة ولا بالحظ وإنما يحتاج لبعض المتطلبات وأهمها أن يقرر الشخص أن يحقق حلمه مهما تكلف الأمر.

٢- افهم كيف تتم عملية جمع النقود وماذا تتطلب

ستتفاجأ عندما تعلم أن معظم أصحاب الملايين لم يدرسوا فى الأساس المحاسبة أو الاستثمار فى كلياتهم، تذكر دائما أنه لكى تتحكم بأى شىء يجب أن تعلم عنه وذلك

يمكن أن يحدث عن طريق القراءة ودراسة ما يفعله الناجحون أو بأخذ دورات تنمية بشرية.

٣- تحكم فى علاقتك مع النقود

الكثير منا ينفق نقوده من أجل المتعة والرفاهية أو التباهى وبعضنا مدمنين على إنفاق الأموال؛ لأنهم ببساطة يجهلون قيمتها الحقيقية، ولكن على الشخص الناجح أن يقيم علاقة مبنية على الاحترام والتقدير والسيطرة، وتذكر أنك دائما قادر على التحكم بالمال واستخدامه فلا تجعله يتحكم بك أو يدير حياتك.

٤- ضع أهدافا محددة لنفسك وارسم خطة واضحة لتحقيقها

من المؤكد أن هذه الأهداف ستكون صعبة ومليئة بالتحدى ولكنها بالطبع لن تكون مستحيلة، حاول مثلا أن تضع لنفسك هدف التخلص من الديون قبل موعد معين أو جمع كم معين من النقود كل شهر.

٥- ضع ميزانية محددة

وضع الميزانية يكون بمثابة وضع للأحلام والتطلعات وهى تعنى ببساطة كيفية استخدام النقود لتدير حياتك وتشبع حاجات أسرتك خلال فترة معينة، فمثلا يجب أن تضع ميزانية محددة لشراء الأشياء التى تحتاجها بشدة ولتقليل الأشياء التافهة التى تضيع عليها جزءا كبيرا من دخلك، فالميزانية خريطة تقودنا لوجهتنا الصحيحة.

٦- قلل الإنفاق

وتأتى هذه الخطوة بعد وضع الميزانية لأنك بمجرد أن تبدأ فى السيطرة على نقودك ستجد حتما بعض السبل الجديدة لتقليل النفقات.

٧- إبدأ فى الاستثمار

يوجد عدة طرق للاستثمار أهمها الاستثمار من خلال شراء العقارات فعندما تقوم بتأجير بيت، أو محل، أو شقة أو أى عقار آخر يدفع لك المستأجرون إيجارا شهريا دون بذل أى مجهود فمن يمتلك الأصول يستطيع دائما جمع الثمار!

ويعتبر أيضا الاستثمار فى نظم برمجيات الكمبيوتر وأنظمة السوفت وير وسيلة أخرى لجنى الأرباح من الهواء حيث تمكنك برامج الكمبيوتر وتطبيقات الهواتف المحمولة من بيع الأصول إلى ملايين الأشخاص عبر عدد قليل جدا من الموظفين، حيث إنها تنتشر بسرعة كبيرة عبر الإنترنت ويوجد العديد من مليونيرات الإنترنت الذين استطاعوا جمع المال بهذه الطريقة نظرا لتكلفتها القليلة ونطاق توزيعها الواسع.

وهناك وسيلة أخرى للاستثمار خاصة إذا كنت تدير مجلة أو جريدة أو كنت كاتبا أو مدونا حيث يمكنك بيع المحتوى والمعلومات التى تقوم بجمعها أو حتى الكتب الخاصة بك إلى عدد كبير جدا من القراء والمدونين ووكالات الأنباء حول العالم.

٨- زيادة الأصول والممتلكات

معظم الناس تسعى دائما لزيادة دخولهم وهذا شىء خاطئ لأن جمع المزيد من الأموال يعنى دفع المزيد من الضرائب ولذلك ينصح أصحاب الملايين دائما بشراء الأسهم والمبانى التى تعتبر ضمانا لحفظ الأموال وزيادتها بشكل ثابت.

إدارة الأزمات

المقدمة

إن الأزمات التي تحدث في المنظمات أو المؤسسات ما هي إلا تغييرات مفاجئة تطرأ على البيئة الداخلية أو الخارجية للمنظمة أو المؤسسة دون توقع لها أو فرض لتجنبها ، والحقيقة التي يفترض أن نقف أمامها كثيراً كي نعيها وندركها هي عدم وجود دولة في العالم محصنة تماماً من الأزمات، حتى وإن نجت من هذه المخاطر والأهوال لسنوات عديدة ، لقد رافقت الأزمات الإنسان منذ أن وجد على هذه الأرض وتعامل معها وفق إمكاناته المتاحة للحد من آثارها .. ورغم قدم هذه الأزمات عبر الحضارات المتعاقبة؛ إلا أن الاهتمام بعلم إدارة الأزمات لم يبرز إلا حديثاً نتيجة تعدد الكوارث المدمرة من ناحية، وارتفاع الأصوات التي ما انفكت تنادي بأن شيئاً ما يجب أن يتخذ تجاه الأحداث الكبيرة والمفاجئة وذلك لمنعها أو الحد من آثارها. وكثيرًا ما يقال إن كل أزمة تحتوي بداخلها بذور النجاح وجذور الفشل أيضًا ، وإن مجالات الأزمات الإدارية كثيرة ومتعددة ولا نستطيع حصرها أو تصنيفها بل يمكن القول إن الأزمات قد تأتي عن فشل مفاجئ أو عوارض أو إهمال . كما أن بعض الأزمات تحدث خارج نطاق سيطرة الإدارة ، كما وأن بعض الأزمات تحدث نتيجة تسرب معلومات هامة وأحيانًا سرية كاستراتيجيه أو خطة جديدة أو مشروع جديد إلى خارج المنظمة فيحدث عكس ما مخطط له . فالخبراء يقترحون في هذه المرحلة عدة إجراءات وقرارات للتعامل مع الأزمات منها :

- إنشاء مركز خاص للأزمات .
- تكوين فريق متدرب يسمى فريق الفرص .
- تأمين شبكة اتصالات متطورة دائمة التجهيز.

ويصل التحدي إلى ذروته في مرحلة وجود الأزمة فعلاً حيث يتطلب الأمر القيام باتخاذ أصعب القرارات وأسرعها . فالسمة الرئيسية للقيادة في الأزمات هي الإبقاء على بساطة الأشياء وأن يطلب من الناس مثلاً القيام بالأشياء أو الأعمال التي تدربوا عليها وليس القيام بأعمال جديدة غير معتادين عليها .

باختصار إن إدارة الأزمة تتطلب السرعة في التصرف والاعتراف بالحقيقة ، كما أن تحدي الأزمة ومواجهتها أفضل من الهروب ويجب أن يعترف المدير بحقيقة أخرى هي أن عقارب الساعة تدور دائمًا إلى الأمام أو أن الزمن لا يعود للوراء أبدًا .

إن الإدارة بالأزمات ما هي إلا نتيجة لغياب التخطيط أو السياسات أو غياب الإستراتيجية. حيث لا تتحرك الإدارة إلا عند ظهور الأزمات أو المآزق .

مشكلة الدراسة

ما مشكلة إدارة الأزمات ؟

اسئلة الدراسة

- ما مفهوم الأزمة ؟
- ما انواع الازمات ؟
- ما خصائص ومراحل الازمة ؟
- ما مفهوم ادارة الازمات؟
- ما استراتيجيات ادارة الازمات ؟

أهداف الدراسة

- توضيح مفهوم الأزمة
- توضيح انواع الازمات

- توضيح خصائص ومراحل الأزمة
- توضيح مفهوم ادارة الأزمة
- تبيان استراتيجية ادارة الأزمة

أهمية الدراسة

- قد تنفع هذه الدراسة راسمي السياسات الادارية .
- قد يستفيد من هذه الدراسة مدراء المؤسسات المختلفة .

مصطلحات الدراسة

الأزمة /

الأزمة في اللغة: أزمة الشدة والقحط. ويقال أصابتنا أزمة، أي شدة ويقال أزمت عليهم السنة أي اشتد قحطها(مختار الصحاح) الأزمة، والأزمة: جمع إزم وأزم وأزمات وأوزام: الشدة والضيقة. نقول أزمة اقتصادية، وأزمة سياسية..ا

الأزمة في الاصطلاح: هي حالة وصول الحل لمشكلة ما إلى طريق مسدود يعيق التقدم تجاه حلها.

في اللغة تعني الضيق والشدة

الإطار النظري

الفصل الاول : مفهوم الازمة .

مفهوم الأزمة

قد تظهر الأزمة كنتيجة لغياب السياسة أو الخطط أو عدم الرشد في اتخاذ القرارات أو لأسباب أخرى عديدة قد تخرج عن سيطرة الإدارة .

كما أن الأزمة ربما تكون نتيجة لخلل ما في إنجاز الوظائف الإدارية (تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة واتخاذ قرارات) أو قصور في إدارة البيئة الكلية للمنظمة . وإذا كان مفهوم المشكلة يتلخص في أنها :

- موقف غامض في حاجة إلى تفسير
- هي حالة من عدم التوازن أو الاتساق بين ما تم وبين ما يحب أن يتم
- هي انحراف الأداء المخطط (ما يجب أن يكون) عن الأداء الفعلي (ما حدث فعلاً)

ومفهوم الأزمة يمكن أن يتمثل في الآتي :

هي كل ما لا يمكن توقعه أو التفكير فيه من أحداث أو تصرفات تؤثر على وتهدد بقاء الناس ومنظمات الأعمال أو تلوث البيئة والحياة الطبيعية.

درج الكثير من الكتاب والباحثين والمهتمين على استخدام كلمة الأزمة والكارثة على أنهما كلمتان مترادفتان، على الرغم من محاولاتهم الإشارة إلى بعض الفروق بينهما. فبعض العلماء يرى أن الأزمة من الممكن التنبؤ بها ، بينما تظل الكارثة بعيدة عن دائرة التوقعات الدقيقة؛ إذ تحدث بشكل مفاجيء. ولكن هناك من المفكرين من يرى بأن هذا المعيار للتفريق غير كاف؛ إذ إن العديد من الكوارث - كالزلازل مثلاً - أصبح من الممكن التنبؤ بحدوثها وبشكل دقيق. ومن جانب آخر فليست كل الأزمات قابلة للتنبؤ، ويعتقد بعض الباحثين أن الكوارث غالباً ما

تكون بأسباب طبيعية، بينما الأزمات يخلقها الإنسان .. إلا أن هذا القول أيضاً لا يمكن قبوله على إطلاقه؛ إذ إن هناك من الكوارث التي حدثت بسبب الإنسان عمداً أوإهمالاً، فحادثة "تشيرنوبل" كارثة سببها الإنسان ليس غير.

أوجه الاختلاف بين الأزمة والكارثة:ـ

والحقيقة أنه على الرغم من هذه الاختلافات بين العلماء في النظرة على الأزمة والكارثة من حيث الترادف والاختلاف ونرى في هذا السياق بأن الأزمة أعم وأشمل من الكارثة، فعندما نقول أزمة فهي تعني كافة الأزمات الصغيرة والكبيرة المحلية أو الإقليمية أو الدولية أو حتى الأسرية .. وأيضاً تعني بشكل عام الكوارث . أما الكارثة فإن مدلولها يكاد ينحصر في الحوادث ذات الدمار الشامل والخسائر الكبيرة في الأرواح والممتلكات.

عناصر المقارنة	الأزمة	الكارثة
المفاجأة	تصاعدية	كاملة
الخسائر	معنوية وقد يصاحبها خسائر بشرية ومادية	بشرية ومادية كبيرة
أسبابها	إنسانية	غالباً طبيعية وأحياناً إنسانية
التنبؤ بوقوعها	إمكانية التنبؤ	صعوبة التنبؤ
الضغط على متخذ القرار	ضغط وتوترعال	تفاوت في الضغط تبعاً لنوع الكارثة
المعونات والدعم	أحياناً .. وبسرية	غالباً .. ومعلنة
أنظمة وتعليمات المواجهة	داخلية	محلية وإقليمية ودولية (أنظمة الحماية المدنية)

قد يكون من المفيد الإشارة إلى الآتي :

أن كثيرًا من المشاكل يمكن التنبؤ بها ، حيث تقع ضمن الرقابة التنبؤية . ومن ثم يمكن الإعداد لمواجهتها سواء بمنع حدوثها أو التقليل من آثارها السلبية. بينما الأزمات فإن معظمها لا يمكن التنبؤ بها . كما أن عنصر المفاجأة هو العامل الأساس فيها .

انواع الأزمات

تتعدد أنواع الأزمات بتعدد وتباين وتنوع وتشعب وتداخل مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية .

ومن أمثلة ذلك :

- أزمات ترتبط بالسلع والمنتجات أو الخدمات .
- أزمات ترتبط بالأفراد .
- أزمات ترتبط بالبيئة الطبيعية أو الطقس .
- أزمات تنشأ نتيجة حوادث أو تصرفات غير رشيدة داخل أو خارج منظمات الأعمال.
- أزمات ترتبط بالبيئة الداخلية للمنظمات .
- أزمات ترتبط بالاقتصاد أو النظام والحياة الاقتصادية .
- أزمات ترتبط بالتكنولوجيا

وإن الأحداث التي تهدد بقاء المنظمات ، أو تؤدي إلى فناء الناس وكل حدث لا يمكن السيطرة عليه تقع كلها في دائرة الأزمات .وكل أزمة قد تحتوي على آثارًا إيجابية أو أسسًا للنجاح كما قد تحتوي بذورًا وأسبابًا للفشل .

أمثلة الأزمات في تاريخ الأعمال الحديثة

- أزمة شركة جونسون آند جونسون ١٩٨٢/١٩٨٦ .
- أزمة الانفجار الذي حدث بمركز التجارة العالمية في نيويورك.

- أزمة اكتشاف أحد المستهلكين لفأر ميت في فنينة من البيرة التي تبيعها إحدى الشركات الأمريكية بولاية فلوريدا.
- أزمة انفجار المفاعل النووي الروسي (تشيرنوبل) .

تصنيف الأزمات /

اقترح خبراء إدارة الأزمات التصنيف الآتي :

فنية ـ اقتصادية ، بشرية ، اجتماعية ، تنظيمية

* حوادث وتلوث بيئي *عيوب في السلع والخدمات بسبب الصناعة * الفشل في النظم على مستوى كبير * حوادث صناعة أو عيوب بالمصانع * الكوارث الطبيعية * تدمير في الحاسبات الآلية* الاستيلاء على الحكم بالقوة * أخطاء معلوماتية * الأزمات الحكومية * الأزمات ا لدولية * إفلاس * الإسقاط الرمزي الشعارات*الفشل في التكيف* القتل والخطف* خلل تنظيمي* الإرهاب* سوء الاتصال * خطف المديرين والقادة * نشوية الناس والقتل* شائعات * الإضراب العمالي* أعمال غير مشروعة*المقاطعات* الاغتصاب والتحرش الجنسي * أمراض بسبب الوظائف

مفهوم إدارة الأزمة /

تقليديًا يمكن النظر إلى إدارة الأزمة بأنها ((مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية تبذل لمواجهة أو الحد من الدمار المترتب على الأزمة)) .

أما **حديثًا** فإن إدارة الأزمة يتطلب من المديرين ضرورة التفكير فيما لا يمكن التفكير فيه ، وكذلك توقع ما لا يمكن توقعه . فإدارة الأزمة بهذا المنظور تعني : عملية الإعداد والتقدير المنظم والمنتظم للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد بدرجة خطيرة سمعة المنظمة ، وربحيتها أو بقاءها في السوق .

وكما يلاحظ ، فإن هذا المفهوم يعني ربط إدارة الأزمات بصفة عامة بالإدارة الإستراتيجية ، وربطها بالرقابة الإستراتيجية بصفة خاصة .

يرى البعض أن إدارة الأزمة لها مفهوم أو معنى مزدوج الأول يعني أن إدارة الأزمة هي :-

إدارة العمليات أثناء حدوث الأزمة الحقيقية ، مثل عمليات الإخلاء أثناء الحرائق ، وإغلاق المحلات ، أوسحب المنتجات من السوق .

فيشير إلى أن إدارة الأزمة تعني : ((القدرة على إدارة الشركة قبل وبعد حدوث الأزمة))

أسباب الأزمات من وجهة نظر إدارية

·**المعلومات الخاطئة آو الناقصة**

عندما تكون المعلومات غير دقيقة فان الاستنتاجات تكون خاطئة فتصبح القرارات أيضا خاطئة وغيرسليمة مما يؤدي إلي ظهور أزمات

·**التفسير الخاطىء للأمور**

إن الخلل في عملية التقديروالتقويم للأمور والاعتماد يجعل القرارات غير واقعية ويؤدي إلى الأزمة.

·**الضغوط** :

هناك ضغوط داخلية وخارجية تقود إلى الأزمة

·**ضعف المهارات القيادية** فالقيادة فن وعلم وموهبة وذكاء وعلى المدير أن يلعب دوره بمهارة فائقة أن يقلع عن أسلوب الإدارة بالتهديد والوعيد والتعنيف حيث لم يعد هذا الأسلوب ذو اثر.

·**الجمود والتكرار**:

بعض مدرائنا والعاملين عندنا يختارون طريق الجمود والتكرار في أداء العمل لأنه الطريق الذي يعود بنا سالمين وهناك كثير من الناس يضيعون حياتهم منتظرين انفراج المشكلات وفي هذه الحالة تتراكم المشكلات وتكون مقدمة لحدوث الأزمة

·**البحث عن الحلول السهلة**

إن حل المشكلات والأزمات يتطلب بذل الجهد والعرق وإعمال العقل أما البحث عن الحلول السهلة يزيد المشكلات ويعقدها ويحولها إلى أزمات .

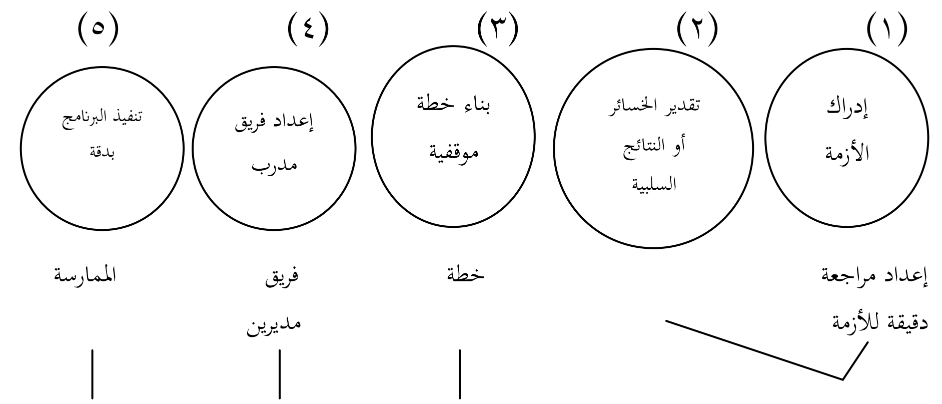
الشائعات

تؤثر الشائعات بشكل كبير على الروح المعنوية وتشيع نوعا من عدم الثقة إن هذه الأسباب ليست هي الوحيدة بل يوجد غيرها حسب طبيعة الأزمة لكن يجب تلافي هذه الأسباب لتجنب المزيد من الأزمات.

تنمية برنامج لإدارة الأزمة

إن تنمية أو إعداد برنامج لإدارة الأزمة يجب أن ينطوي على خمسة عناصر رئيسية يمكن توضيحها باختصار على النحو الآتي :

شكل يوضح عناصر برنامج إدارة الأزمة



ويجدر بالذكر في هذا السياق أن التدريب على نماذج افتراضية مختلفة للأزمات يساعد في تنمية مهارات إدارتها.

أما من وجهة نظر أوجستين (Augustine.١٩٩٥) فإن خطوات إدارة ومنع الأزمات تتمثل في الآتي :

- مرحلة منع حدوث الأزمة - مرحلة الإعداد لإدارة الأزمة - مرحلة إدراك والاعتراف بوجود أزمة - مرحلة احتواء الأزمة - مرحلة الاستفادة من الأزمة - مرحلة حل الأزمة

أهم ما أشار إليه أوجستين هنا هو مرحلة الاستفادة من الأزمة يعني أن كل أزمة تخلق دروسًا معينة يجب الاستفادة منها .

قصة فرعون مصر مع سيدنا يوسف عليه السلام

لاحظنا أن أول مرحلة أو خطوة في برنامج إدارة الأمان هي إدراك الأزمة ، ثم التحضير لمواجهتها ، وهكذا . وفي هذا الخصوص قد يكون من المفيد الإشارة إلى أن حدوث الأزمات والإعداد لمواجهتها ليس ظاهرة حديثة أو ارتبطت بالثورة الصناعية أو التطور عبر الزمن . فالقرآن الكريم يطالعنا بالكثير من الأمثلة على أزمات وطرق مواجهتها . وبين هذه الأمثلة ما جاء في سورة يوسف . فعندما رأى فرعون أو عزيز مصر في منامه رؤيا لم يستطيع تفسيرها من شدة هولها أرسل لسيدنا يوسف (وكان يقضي مدة عقوبة في السجن بسبب عدم رضوخه لارتكاب المعصية مع امرأة العزيز) حيث أدرك فرعون أن مصر مقبلة على كارثة تتمثل في مجاعة . وعندما قام سيدنا يوسف بتفسير الرؤيا ومضمونها (والله أعلم) أن مصر سوف تمر بسبع سنوات من الرخاء يليها سبع سنوات من الجدب والفقر وأوصى بأن ما يقومون بزراعته من الحبوب كالقمح مثلاً لا يحصدونه بالكامل خلال السبع سنوات الأولى بل يستهلكون جزءًا أو بقدر ما يحتاجون ثم يتركوا الحبوب في سنابلها حتى لا تتعفن أو تتلف لتظل صالحة في مخازنها هذه للأعوام

السبعة التالية ، وهكذا . وطلب سيدنا يوسف من فرعون أن يوليه إدارة خزائن الأرض هذه حتى تمر الأزمة ، ووافق فرعون على طلب سيدنا يوسف الذي استطاع بقدرة ما أعطاه الله من حكمة وحسن تصرف وعلم من أن يدير هذه الأزمة باقتدار ويحفظ مصر كارثة حقيقية .

قال تعالى

{وَقَالَ الْمَلِكُ إِنِّي أَرَى سَبْعَ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعَ سُنبُلاَتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ يَا أَيُّهَا الْمَلأُ أَفْتُونِي فِي رُؤْيَايَ إِن كُنتُمْ لِلرُّؤْيَا تَعْبُرُونَ }يوسف٤٣.

مدخل التخطيط لإدارة الأزمات

هذا المدخل اقترحه جوتشوك عام ١٩٩٣ من واقع مراجعته لنماذج افتراضية للأزمات ، بالإضافة إلى المعلومات التي جمعها من الخبراء .

(١) **مدخل رسالة المنظمة ويحتوي على ما يلي باختصار** :

* تحليل ودراسة رسالة المنظمة يساعد في توفير إطار عمل جيد لبناء خطة الأزمة
* المعايير والقيم التي تحكم سلوك المنظمة مع أطراف التعامل الداخلي والخارجي . حيث يساعد في تمكين العاملين من فهم أسباب خطة مواجهة الأزمات ومتطلباتها .
* شرح الموقف كاملاً وتبيان أهمية تبين هذا النوع من الخطط .
* الأهداف : وهنا تجدر الإشارة إلى ضرورة أولوية ترتيب الأهداف طبقًا لأهميتها
* تشكيل فريق العمل الذي سوف يدير الأزمة .
* إعداد نموذج افتراضي للأزمة للتدريب عليه .
* إعداد قائمة مختصرة بالأزمات السابقة .

(٢) **المدخل التاريخي : تاريخ الأزمات (الأزمات السابقة والأزمات المتوقعة)**.

وفي هذا الشأن يمكن الإشارة إلى ما يلي :

- **تحليل الأزمات السابقة** : وهذا من أهم خطوات التخطيط لمواجهة الأزمات . فوصف الأزمات السابقة يؤكد ضرورة وجود خطة لمواجهة الأزمات .
- **تحديد الأزمات المرتقبة** : من أخطر عناصر التخطيط لمواجهة الأزمات عملية تحديد المجالات أو النقاط المتوقع أن تمثل بؤرًا للأزمات مع إعداد قائمة بالأزمات المتوقعة و تصنيفها إلى مجموعتين أزمات يمكن تجنبها وأخرى لا يمكن تجنبها أزمات داخلية ، وأخرى خارجية.

(٣) **نتائج المسح أو الدراسة الميدانية** *:* وذلك بعقد مقابلات مع الإدارة العليا .

(٤)**تعريف الأزمة والمستويات المختلفة لرد الفعل** : وذلك بتعريف محدد واضح ومفهوم للأزمة .. *ثم ترتب الأزمات المتوقع حدوثها طبقًا لـ :*

١- النوع ٢- درجة الخطورة ٣ -احتمالية الحدوث ٤- ردود الفعل ٥ - درجة حدة الأزمة ٦ - الآثار المتوقعة ٧ - الأطراف التي سوف تتأثر...

(٥) **مرحلة الأزمة** : من المهم تحديد الأزمة مبكرًا حتى تتمكن الإدارة من التعامل معها فعادة تتشابه مراحل حدوث الأزمات .

- مرحلة ما قبل الأزمة .
- مرحلة ظهور الأزمة
- مرحلة ما بعد الأزمة

وعلى الرغم من تعدد المراحل التي تمر بها الأزمة نتيجة تطوراتها نوعياً على مدى فترة زمنية معينة، فإن هذه المراحل قد اختلفت أيضا نتيجة لاختلاف وجهات نظر الكتاب والباحثين في تصنيفهم لها، ومع ذلك سنحاول تسليط الضوء على أهم المراحل:

١ـ **مرحلة الإنذار المبكر**: وهي عبارة عن مرحلة تحذيرية لاستشعار الأزمة، وتتمثل بالإشارات والإرهاصات الأولى التي تنذر بحدوث أزمة، وإذا لم يتم إدراكها فإن مرحلة التأزم تأتي سريعة، وقد يكون الإنذار مباشراً يمكن إدراكه وقد يكون

العكس.

٢ـ **مرحلة التأزم**: وهي مرحلة نشوء الأزمة وتسمى أيضا مرحلة الأزمة الحادة ، فعندما ينتهي الإنذار تبدأ مرحلة التأزم.

أو كما يصفها الناس بالأزمة ويتحدثون عن وجودها ، وهي نقطة اللاعودة، وقد تكون أقصر المراحل ، ويصبح الوضع فيها معقداً نتيجة لوصول الأزمة إلى ذروتها.

٣ـ **مرحلة انفجار الأزمة**: عندما لا تتمكن المنظمة من التحرك في مرحلة التأزم، أو أنها أخفقت في اتخاذ القرار المناسب، أو أنها لم تستطع السيطرة على متغيرات الموقف فإن المنظمة ستتعرض إلى أزمة ذات درجة عالية من القوة والعنف، ومن ثم تعرض مستقبل المنظمة للخطر.

٤ـ **مرحلة الأزمة المزمنة**: وتتم فيها الصحوة والتعرف على أسباب الأزمة وتقدير الضرر وتحديد المسؤولية، وتحليل الذات وتضميد الجراح ، وقد تستمر إلى فترة طويلة نسبياً، وفيها يتم التخطيط والتحليل لما حدث واتخاذ الإجراء المناسب.

٥ـ **مرحلة حل الأزمة**: و هي مرحلة إدارة الأزمة ، ويتم فيها السيطرة على الأزمة، وحساب الطريقة المباشرة لحل الأزمة، والتفكير بالطرق والأساليب والوسائل التي تسرع من هذه المرحلة فتحل الأزمة مرة واحدة.. الوضع المثالي لهذه المرحلة، أن تأتي المرحلة الأولى. ولكن قد تفلت زمام الأمور من يد المسئول أو المدير، وقد تنزلق الأحداث وتصل إلى مرحلة الأزمة الحادة الأزمة المزمنة ، ومعنى ذلك أن تكمل الأزمة دورتها وتصل إلى مراحلها كافة.

القيادة في وقت الأزمة

من مسؤوليات القائد الرئيسية هو أن يوجد رؤيا إستراتيجية للمؤسسة . ويعتبر وجود مكتب للخطط ونظام التخطيط من الأشياء المساعدة في هذا الخصوص .

وللعلم أنه مهما كانت قدرات المدير أو القائد في التنبؤ بالمشكلات أو التعامل معها إلا أن الأزمات *Crises* قد/أو لا بد أن تحدث . والتعامل مع الأزمات

يتطلب التفكير السريع في عدة بدائل للاختيارات ، على أن يكون الابتكار والمرونة دعامتين أساسيتين في معاملة الأزمة أو اتخاذ القرار بشأنها . ويرى سميث **Smith** أن السمة الرئيسية للقيادة في الأزمات هي : الإبقاء على بساطة الأشياء وأن يطلب من الناس مثلاً القيام بالأشياء أو الأعمال التي تدربوا عليها وليس القيام بأشياء أو أعمال جديدة غير معتادين عليها .

وإدارة الأزمات

أما مراحل إدارة الأزمات، فكما هو الحال في الأزمة فإن إدارة الأزمة تمر بعدد من المراحل يمكن تلخيصها بالاتي:

١ـ **مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار**: وهي مرحلة اكتشاف إشارات الخطر بوقوع الأزمة، وتظهر تلك الإشارات مبكراً، لأنه عادة ما ترسل الأزمة قبل وقوعها بمدة طويلة سلسلة من إشارات الإنذار المبكر، أو الأعراض التي تنبئ باحتمال وقوع الأزمة، وما لم يوجه الاهتمام لهذه الإشارات فمن المحتمل جداً أن تقع الأزمة.

٢ـ **مرحلة الاستعداد والوقاية**: وفيها تتخذ مجموعة من أساليب الوقاية المطلوبة في مرحلة اكتشاف الخطر، الوقاية تشمل اكتشاف نقاط الضعف والقوة من اجل معالجتها، وعليه يجب أن يتوفر لدى المنظمة استعدادات وأساليب كافية للوقاية من الأزمات.

٣ـ **مرحلة احتواء الأضرار والحد منها**: من سوء الحظ انه من المستحيل منع الأزمات من الوقوع طالما أن الميول التدميرية تعد خاصية طبيعية لكافة النظم الحية، وعلى ذلك فإن المرحلة الثالثة في إدارة الأزمات تتلخص في إعداد وسائل تحد من الأضرار ومنعها من الانتشار لتشمل الأجزاء الأخرى التي لم تتأثر بعد في المنظمة، وتتوقف هذه المرحلة على طبيعة الحادث الذي وقع.

٤ـ **مرحلة استعادة النشاط**: تشمل هذه المرحلة إعداد وتنفيذ برامج قصيرة وطويلة الأجل، وتتضمن هذه المرحلة استعادة المعنويات المفقودة.

٥ـ مرحلة التعلم: وهي مرحلة تعليم مستمر وإعادة التقييم لتحسين ما تم إنجازه في الماضي.

أن التعليم يعد أمرا حيوياً غير انه مؤلم للغاية، حيث يثير ذكريات مؤلمة خلفتها الأزمة، وان استخلاص دروس مستفادة من كارثة أو أزمة يتوقف على توافر حس مرهف لدى الإنسان يجعله يقدر معاناة التغير، ومتصوراً نفسه أو أحب الناس إليه يمرون بتجربة الغير.

والتعلم لا يعني تبادل الاتهامات أو إلقاء اللوم على الغير وتحميله المسؤولية،أو البحث عن كبش فداء أو ادعاء بطولات كاذبة

أمثلة لأزمات ومشكلات من الواقع.

يعرض هذا الجزء عددًا من الأزمات والمشكلات التي واجهت بعض الشركات خلال العقدين الأخيرين من القرن العشرين.

تجدر الإشارة إلى أن كل أزمة هي في جوهرها مشكلة. والمشكلة هي دائمًا نتيجة. وحل المشكلة أو الأزمة يتطلب بالضرورة البحث عن الأسباب وإن معرفة المتسبب في الأزمة يساعد في الحل.

أزمة تيلينول TYLENOL – Tragedy

ـ **ملخص الأزمة** طبقًا لتقرير تم إعداده ((تقرير عن المأساة)) في سبتمبر (أيلول) ١٩٨٢ أشارت البيانات إلى أن شركة جونسون آند جونسون حققت معدلات مذهلة في النمو والربحية خلال عدة أعوام. كما أن أسعارها ارتفعت إلى الضعف في العاملين التاليين لهذا التاريخ. ومن المعروف أن هذه الشركة تنتج عدة أنواع من المستحضرات الطبية والصيدلانية وغيرها. وبين أشهر أنواع المنتجات التي تقدمها للأسواق نوع يمسى تياينول **Tylenol** الذي يستخدم كمزيل للألم. وقد بلغت حصة الشركة من السوق الخاص بهذا النوع من المنتجات حوالي ٣٥%

حيث تبلغ إجمالي المبيعات ٤٥٠ مليون دولار في العام . وتبلغ نسبة مساهمة هذا المنتج في ربح الشركة حوالي ٢٠% ومع النمو المتزايد سنويًا للشركة فقد اتبعت سياسة الباب المغلق مع الصحافة . وقد ظهر هذا واضحًا من تعليق رئيس قسم إنتاج التيلينول السيد جوزيف حيث تبني ما يسمى بمدخل الأكتاف البادرة (Cold-shouldered approach) والذي يتخلص في الآتي :

((إننا نتمسك وبشكل صارم بسياسة عدم التحدث عن أي شيء مع الصحافيين)) وفي سبتمبر (أيلول) ١٩٨٢ حدثت مأساة غير مسبوقة في صناعة السلع الاستهلاكية بالولايات المتحدة الأمريكية تسببت في صدمة قوية للشركة وأثارت هذه الصدمة تساؤلاً حول سياسة أو مدخل الفم المغلق (Closed-mouth app) في الاتصالات . ففي هذا اليوم توفي سبعة أشخاص من مدينة شيكاغو بالتسمم بعد تناولهم كبسولات تيلينول ، وفي الحال قام رئيس الشركة جيمس بيورك بتكوين قوة عمل خاصة تتكون منه ومن الرئيس العام وخمسة من مديري الإدارة العليا التنفيذية . وبدأت قوة العمل هذه في وضع خطة لتجنب أي خسائر إضافية في الأرواح وكذلك إنقاذ سمعة تيلينول من الانهيار.

احتواء الأزمة وحلها

بعد عدة أسابيع قليلة من موت سبعة أشخاص قدم رئيس الشركة إستراتيجية كالتالي :-

١- وقف الإعلان عن المنتج .

٢- وقف إنتاج المنتج .

٣- بعد أسبوع من الحادثة تم سحب المنتج من السوق (حيث بلغت حوالي ٣١ مليون زجاجة تحتوي على كبسولات تيلينول) أي من جميع المحلات . وفي خلال أسبوعين انخفضت حصة تيلينول من السوق بنسبة ٨٧% .

٤- بالتعاون مع هيئة أو إدارة الأغذية والأدوية FDA قامت الشركة باختيار ٨ ملايين زجاجة حيث اكتشفت أن ثماني زجاجات وحوالي ٧٥ كبسولة تم تسميمهم (أي أن السم حدث بفعل فاعل) وقد أفادت FDA بأن الكبسولات تم تسميمها بعد وضع الزجاجات على أرفف محلات التجزئة ، وتم نشر هذا بالصحف .

٥ – قامت الشركة بالإعلان عن جائزة مقدارها ١٠٠,٠٠٠ دولار لمن يقدم أي معلومات تقود إلى ضبط المجرمين ، ولقد كان أحد العناصر الرئيسية في جميع التصرفات التي قامت بها الشركة هو : وضع إستراتيجية اتصال إيجابي ومفتوح مع الصحافة والجماهير.

٦- قامت الشركة بحملة قومية لتوعية الجماهير ومطالبتهم بالتوقف عن وتحذيرهم من استخدام تيلينول . كما قامت بتكوين إنشاء غرفة عمليات للرد على استفسار طوال الليل والنهار. حيث ثم استقبال أكثر من ٣٥٠,٠٠٠ مكالمة خلال الفترة من أكتوبر (تشرين الأول) حتى (ديسمبر (كانون الأول) . كما وصل إليها حوالي ٣٠٠٠ خطاب من المستهلكين قامت بالرد عليها . بالإضافة إلى إرسال ما يزيد عن ٢ مليون ملجرام من التيلينول للجهات الطبية المتخصصة وتجار التجزئة المهتمين بالأمر. وخلال ذلك كانت قوة العمل على اتصال دائم بجميع الأطراف وكذلك العاملين لمعرفة وكذلك الإبلاغ عن أي مستجدات . وفضلاً عن هذا طلبت من جميع العاملين تقديم المساعدة والمشاركة بالتطوع في عملية الرد على خطوط الاتصال الساخنة (المشار إليها بغرفة العمليات) .

٧- وضع جميع المديرين تحت الاستعداد للرد على أي استفسارات أو عقد مقابلات أو التحدث مع الصحافة وباقي وسائل الإعلام الأخرى وقد قام رئيس الشركة بنفسه بدور المتحدث الرئيس باسم الشركة ، حيث ظهر على شاشات التلفزيون هو ومجموعة العمل مرتين خلال فترة تنفيذ الإستراتيجية .

٨- كان الإعلان من أهم الوسائل خاصة بعد أن قررت الشركة إعادة تقديم تيلينول إلى السوق من جديد في غلاف جديد لا يسمح بإمكانية فتحه إلا عند

الاستخدام فقط . كما أنه يوضح للمستهلك عما إذا كانت العبوة فتحت من قبل أم لا .

٩- بنهاية شهر أكتوبر (تشرين الأول) قامت الشركة بحملة تلفزيونية تكلفت ٢ مليون دولار تمثلت في ظهور المدير الطبي للشركة السيد/ توماس جاتر الذي حث المستهلكين على الثقة بتيلينول وأن المنتج أصبح معبأً أو محفوظًا بطريقة تقاوم أي محاولات للتلاعب أو الغش .

١٠- بعد ثلاثة أسابيع أخرى أعدت الشركة برنامجًا إخباريًا من نيويورك موجهًا إلى ٣٠ مدينة بالقمر الصناعي مع توفير فرص الرد المباشر على أي استفسار.

١١- لعبت الصحف من خلال الإعلان فيها دورًا إيجابيًا في شرح فكرة الغلاف الجديد للمنتج .

١٢- مع انتهاء الأزمة في أوائل ١٩٨٣ والتي كتبت أو تناولتها أكثر من ١٢٥٠٠٠ وسيلة من وسائل الإعلام تحملت الشركة حوالي ١٠٠ مليون دولار خسائر في شكل اختيارات وسحب المنتج من السوق منعًا لحدوث المزيد من إزهاق الأرواح ، لكنها نجحت في إنهاء الأزمة وكذلك أدخلت أسلوبًا جديدًا في التغليف وبحلول ربيع عام ١٩٨٣ لستطاع تيلينول من استعادة حوالي ٨٠% من حصته الضائعة من السوق.

أزمة شركة Z لإنتاج البسكويت

ملحوظة // الإشاعة = أزمة **فلا تنسى!!** أن الأزمة قد تكون نتيجة لإشاعة .

ملخص الأزمة في صيف ١٩٩٧ انطلقت إشاعة في بلد عربي مؤداها أن البسكويت الذي تنتجه الشركة Z يحتوي على دهن الخنزير ، واستمرت الإشاعة لمدة تزيد عن ثلاثة أشهر وكان نتيجتها أن زاد حجم المخزون من البسكويت لدى الشركة نظرًا لعدم إقبال تجار الجملة وتجار التجزئة على الشراء من الشركة . كما قام بعض التجار بإلغاء العقود التي كانت مبرمة بينهم وبين إدارة الشركة ، حتى بلغ الأمر أن

ثلاثة من البنوك رفضوا عرضًا لتمويل بعض توسعات الشركة ، مما اضطر الشركة إلى تأجيل برنامج التوسع وكذلك تجديد وإحلال بعض سيارات الشحن والنقل وتحملت الشركة خسائر كبيرة من جراء قيامها بالتخلص من المخزون والذي انتهى مدة صلاحيته وقامت بتخفيض طاقتها الإنتاجية بشكل كبير. وقد بلغ الأمر إلى أن بعض عملائها بالخارج الطلبيات التي سبق إرسالها إليه بعد أسبوع من بدء الشائعة . وقد بذلت إدارة الشركة بعض الجهود لاحتواء الأزمة تمثلت في قيام مالك الشركة بتكذيب الشائعة في الصحف والمجلات... ولكن لم تثمر هذه الجهود عن نتائج ملموسة .

ماذا فعلت الشركة لاحتواء الأزمة وحلها جذريًا ؟

استقدمت الشركة أحد الخبراء من جامعة الإسكندرية وعرضت الموقف عليه في اجتماع مجلس الإدارة . وقد طلب الخبير توفير كامل الصلاحيات له والتصرف على أن تؤخذ توصيات بكل جدية ويتم تنفيذها على الفور بعد أن يطرح تقريره بالحل على مجلس الإدارة خلال ٢٤ ساعة على الأكثر. بعد ٢٤ ساعة تم إعداد التقرير وعرضه على مجلس الإدارة الذي وافق على الفور على ما جاء فيه . وقد احتوى التقرير على ما يلي :

١- أن تقوم الشركة باستقدام عدد من خبراء التغذية بوزارة الصحة لأخذ عينة من البسكويت الذي تم تصنيعه ولم تنته بعد مدة صلاحيته وكذلك عينة من المواد الخام وتحليلها بمختبرات وزارة الصحة .

٢- تعلن الاختبار في مختلف وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والصحف والمجلات في حضور خبراء من وزارة الصحة ، واستصدار شهادة رسمية بذلك وإعلانها بالصحف .

٣- تنظيم زيارة لكبار العملاء ورجال الأعمال لمصانع الشركة والمخازن ووسائل النقل للتعرف على أساليب التصنيع والتخزين والنقل والتغليف .

٤- شراء مساحة زمنية من التليفزيون ٢٠ دقيقة لبث برنامج وثائقي عن مراحل العملية الإنتاجية بالكامل من (أ) إلى (ي) بما فيها التخزين والنقل لتوضيح مدى نظافة المعامل ، وأن تدخل العنصر البشري يقتصر فقط على بعض العمليات لا يتدخل فيها العنصر البشري وتتم بصورة آلية تمامًا .

٥- الإعلان عن جائزة كبرى ١٠٠٠ جنيه ذهب لمن يثبت أن في البسكويت المصنوع أي نسبة مهما كانت ضآلتها من دهن الخنزير.

٦- مشاركة الشركة في أقرب مناسبة قومية ، والقيام بتنفيذ بعض المشروعات الخيرية الاجتماعية والمسابقات الرياضية .

٧- الإعلان عن إنشاء إدارة لخدمة المستهلك والرد على جميع الشكاوي فورًا .

وبتنفيذ هذه التوصيات بدأت مبيعات الشركة في الارتفاع بحيث وصلت حصتها من السوق ما يعادل ٣٥% تقريبًا وهي أعلى من حصة أكبر المنافسين لها على مستوى الصناعة ككل سواء في السوق المحلي أو السوق الخارجي .

استراتيجيات مواجهة الأزمات

١ـ استراتيجية العنف في التعامل مع الأزمة

وتستخدم هذه الاستراتيجية مع الأزمة المجهولة التي لا يتوفر عنها معلومات كافية وكذلك تستخدم مع الأزمات المتعلقة بالمبادىء والقيم ومع الأزمات التي تنتشر بشكل سرطاني في عدة اتجاهات ومع الأزمات التي يفيد العنف في مواجهتها وذلك من خلال تحطيم مقومات الأزمة وضرب الوقود المشعل للازمة آو وقف تغذية الأزمة بالوقود اللازم لاستمرارها كما يمكن حصار العناصر المسببة للازمة وقطع مصادر الإمداد عنها

٢ـ استراتيجية وقف النمو

تهدف هذه الاستراتيجية إلى التركيز على قبول الأمر الواقع وبذل الجهد لمنع تدهوره وفي نفس الوقت السعي إلى تقليل درجة تأثير الأزمة وعدم الوصول إلى

درجة الانفجار وتستخدم هذه الاستراتيجية في حالة التعامل مع قضايا الرأي العام و الإضرابات ويجب هنا الاستماع لقوى الأزمة وتقديم بعض التنازلات وتلبية بعض المتطلبات من اجل تهيئة الظروف للتفاوض المباشر وحل الأزمة

٣ـ استراتيجية التجزئة

تعتمد هذه الاستراتيجية على دراسة وتحليل العوامل المكونة والقوى المؤثرة وخاصة في الأزمات الكبيرة والقوية حيث يمكن تحويلها إلى أزمات صغيرة مما يسهل التعامل معها ويمكن هنا خلق تعارض في المصالح بين الأجزاء الكبيرة للأزمة والصراع على قيادة الأجزاء واستمالتها وتقديم إغراءات لضرب التحالفات

٤ـ استراتيجية إجهاض الفكر الصانع للازمة

ويمثل الفكر الذي يقف وراء الأزمة في صورة اتجاهات معينة تأثير شديد على قوة الأزمة وتركز هذه الاستراتيجية على التأثير في هذا الفكر وإضعاف الأسس التي يقوم عليها حيث ينصرف عنه بعض القوى وتضعف الأزمة ويمكن هنا استخدام التشكيك في العناصر المكونة للفكر والتضامن مع هذا الفكر ثم التخلي عنه وإحداث الانقسام .

٥ـ استراتيجية دفع الأزمة للأمام

وتهدف هذه الاستراتيجية إلى الإسراع بدفع القوى المشاركة في صناعة الأزمة إلى مرحلة متقدمة تظهر خلافاتهم وتسرع بوجود الصراع بينهم ويستخدم في هذه الاستراتيجية تسريب معلومات خاطئة وتقديم تنازلات تكتيكية لتكون مصدر للصراع ثم يستفاد منها

٦ـ استراتيجية تغير المسار:

وتهدف إلى التعامل مع الأزمات الجارفة والشديدة التي يصعب الوقوف أمامها وتركز على ركوب عربة قيادة الأزمة والسير معها لأقصر مسافة ممكنة ثم تغير مسارها الطبيعي وتحويلها إلى مسارات بعيدة عن اتجاه قمة الأزمة ويستخدم هنا الخيارات التالية

-الانحناء للعاصفة -- السير في نفس اتجاه العاصفة -- محاولة إبطاء سرعة العاصفة

-تصدير الأزمة إلى خارج المجال الأزموي -- إحكام السيطرة على اتجاه الأزمة

-استثمار الأزمة بشكلها الجديد لتعويض الخسائر السابقة

أمثلة للنموذج النبوي الإسلامي لإدارة الأزمات :

• **أن يكون مرجع إدارة الأزمة نابع من كتاب الله وسنة رسوله** – صلى الله عليه وسلم – .

• **التعلق بالله جل وعلا والإكثار من الدعاء** : ففي غزوة بدر عندما ظل النبي – صلى الله عليه وسلم – رافعا يديه إلى السماء يدعو ربه ويقول : (اللهم إن تهلك هذه العصابة من أهل الإسلام لن تعبد في الأرض بعد اليوم) فما زال يهتف بربه ، ماداً يديه مستقبل القبلة ، حتى سقط رداؤه عن منكبيه حتى جاءه أبو بكر – رضي الله عنه – قائلا : إن الله منجز وعدك يا رسول الله ويجب علينا ألا ننسى (إن الله يحب الملحين بالدعاء) ويقول – صلى الله عليه وسلم – : (ما على الأرض مسلم يدعو الله بدعوة إلا آتاه الله إياها أو صرف عنه السوء مثلها ما لم يدعو بإثم أو قطيعة رحم) رواه الترمذي.

• **الثقة بالله جل وعلا** : وما يشير إلى ذلك قوله تعالى : { فإن مع العسر يسرا * إن مع العسر يسرا } (الشرح : ٥ – ٦) ، وقوله تعالى : { ولا تهنوا ولا تحزنوا وأنتم الأعلون إن كنتم مؤمنين } (آل عمران : ١٣٩) ، وأيضا في غزوة بدر عندما وقف النبي – صلى الله عليه وسلم – يشير إلى مواطن الأرض ، ويقول : هذا مصرع فلان وهذا مصرع فلان ، يقول الصحابة : فما اخطأ موقع أحدهم ، وبعد موتهم ودفنهم في القليب وقف أمام القليب – صلى الله عليه وسلم – وقال : (إنا وجدنا ما وعدنا ربنا حقا فهل وجدتم ما وعد ربكم حقا)، وفي هذا يقول الشاعر:

ولرب نازلة يضيق بها الفتى *** ذرعا وعند الله منها المخرج
ضاقت فلما استحكمت حلقاتها *** فرجت وكنت أظنّها لا تفرج

• **الاستفادة مما سبق من تجارب ماضية** : والنبي صلى الله عليه وسلم يؤكد على عدم الوقوع في الأمر مرتين فيقول : (لا يلدغ المؤمن من جرح مرتين) متفق عليه ، والاستفادة من الأزمة لمعرفة الصديق المساند من العدو المتهرب ، يقول الشاعر:

جزى الله الشدائد كل خير*** عرفت بها عدوي من صديقي

ويقول الشافعي مادحا أعداءه على فضلهم عليه بقوله :

عداتي لهم فضل علـي ومنـة فلا أبعد الرحمن عنّي الأعاديا
هموا بحثوا عن زلتي فاجتنبتها وهم نافسوني فاكتسبت المعاليا

فالواجب علينا الاستفادة من تجاربنا السابقة وتجارب الآخرين أيضا والعمل على قراءة المستقبل من خلال معرفة الماضي للاستفادة من زماننا حتى لا يضيع سدى.

• **عدم تقليد المنظمات الأخرى في حلول الأزمات التي تتبعها** ، فما يناسب منظمة ليس بالضرورة أن يناسب منظمة أخرى لعدم تكافؤ الظروف بين المنظمات .

• **المبادأة والابتكار فيما يخدم تطوير المنظمة نحو الأفضل** ، فالقائد الناجح عليه إشعال حماس العاملين الأمر الذي يؤدي إلى رغبة الفرد في المشاركة وحل الأزمة ، فعلى سبيل المثال إتاحة الفرصة للتعبير عن النفس ، وتحقيق الذات ، والإحساس بأن الفرد نافع ، والرغبة في الحصول على معلومات ، والرغبة في التعرف والعمل مع زملاء جدد، والإحساس بالانتماء إلى عمل خلاق ومكان عمل منتج ، والرغبة في النمو والتطور من خلال الإبداع والتطوير ، وغيرها من مثيرات الحماس والدافعية .

• **أن يتبنى إدارة الأزمات داخل المنظمة قائدا يتمتع بصفات تؤهله لإدارة الأزمات وحل المشكلات** ، ومن هذه الصفات (العلم – الخبرة – الذكاء – سرعة البديهة – القدرة في التأثير على الأفراد – التفكير الإبداعي والقدرة على حل المشاكل والسيطرة على الأزمات – القدرة على الاستفادة من علوم الآخرين وخبراتهم – القدرة على الاتصال الفعال بالآخرين وتكوين العلاقات الإيجابية – الرغبة والحماس) ، يقول تعالى : { إن خير من استأجرت القوي الأمين } (القصص : ٢٦) .

• **الموازنة الموضوعية بين البدائل المتاحة واختيار أقربها إلى حل الأزمة** وتحقيق مصلحة العمل والمنظمة فيما لا يخالف الشريعة الإسلامية ، وهذا ما فعله النبي – صلى الله عليه وسلم – عندما جمع أصحابه في غزوة الخندق يأخذ رأيهم ، فعرضوا عليه آرائهم وكان من بين الآراء رأي سلمان الفارسي – رضي الله عنه – الذي أشار إلى حفر الخندق فأخذ برأيه النبي – صلى الله عليه وسلم – لأنه الأقرب للصواب .

• **يعتبر (الصبر) من أهم الصفات التي يجب على القائد التحلي بها عند الأزمة** ، وتتضح أهمية الصبر من موقف النبي – صلى الله عليه وسلم في حل أزمة الحصار الاقتصادي عليه وعلى الذين آمنوا معه قبل الهجرة : يقول تعالى : {يا أيها الذين آمنوا استعينوا بالصبر والصلاة إن الله مع الصابرين } (البقرة : ١٥٣) ، وفي موقف آخر " لما عجزت قريش عن قتل النبي صلى الله عليه وسلم أجمعوا على منابذته و من معه من المسلمين ، فكتبوا كتاباً تعاقدوا فيه على ألا يناكحوهم و لا يبايعوهم و لا يدعوا سببا من أسباب الرزق يصل إليهم و لا يقبلوا منهم صلحاً و لا تأخذهم بهم رأفة حتى يسلم بنو المطلب رسول الله صلى الله عليه وسلم إليهم ليقتلوه، و علقوا الكتاب في جوف الكعبة و اشتد البلاء برسول الله صلى الله عليه وسلم و الذين آمنوا معه حتى كانوا يأكلون الخبط و ورق الشجر وان التجار يغالون في أسعار السلع عليهم و كان الأطفال يتضاغون من الجوع، ولم

تترك سلعة تصل إليهم ، وبعد ثلاث سنوات أجمع بنو قصي على نقض ما تعاهدوا عليه، فأرسل الله على صحيفتهم الأرضة فأتت على معظم ما فيها من ميثاق وعهد ولم يسلم من ذلك إلا الكلمات التي ذكر فيها اسم الله عز وجل " فكان جزاء هذا الصبر والجلد وتحمل المشاق أن الله سبحانه وتعالى قد مكنهم من منابع الثروة و الاستيلاء على عروش الملوك و فتح بلاد الروم و فارس ، و صدق الله إذ يقول: {و نريد أن نمن على الذين استضعفوا في الأرض و نجعلهم أئمة و نجعلهم الوارثين } (القصص : ٥) .

• **الاستخارة** : فلقد حكى لنا جابر أن رسول الله صلى الله عليه وسلم كان يعلّمهم الاستخارة في الأمور كلها كالسورة من القرآن، ولاحظ أنه قال: "في الأمور كلها" هكذا، أي في عظيم الأمر وحقيره؛ فما بالك بقرار يتعلق بأزمة، وها هو صلى الله عليه وسلم يقول لنا: "إذا هَمَّ أحدكم بالأمر فليركع ركعتين من غير الفريضة، ثم ليقل: اللهم إني أستخيرك بعلمك ....." ، وكان يقول – صلى الله عليه وسلم – : (ما خاب من استخاروما ندم من استشار) .

• التمسك بالقيم والمثل والأخلاق والسلوكيات الحسنة : فنجد أن الرسول صلى الله عليه وسلم وقت الأزمات و المحن الاقتصادية لم يتنازل عن القيم و المثل و الأخلاق و السلوكيات التي أمر الله بها وبذلك استحق النصر بعد الأزمة و اليسر بعد العسر.

• **الشجاعة** : ومثال لذلك لما ارتجفت المدينة وسمع الناس دويا عظيما فيها فخرج الناس لينظروا ، فإذا بالنبي – صلى الله عليه وسلم – قد عاد راكبا على حصانه من غير سرج يقول لهم : (لم تراعوا ... لم تراعوا) ، وكان أصحابه – رضوان الله عليهم – يقولون : (كنا إذا اشتد بنا الوطيس احتمينا بالنبي – صلى الله عليه وسلم –) .

• **التفاؤل وعدم التشاؤم** : فيجب على المسلم ألا ينظر للأزمة على أنها كلها شر ، فالنظرة السلبية تعوق التفكير السليم الذي يسهل الوصول للحل المناسب ، وفي هذا يقول الشافعي :

أما ترى البحر تعلو فوقه جيف ....وتستقر بأقصى قاعه الدرر

• **على القائد أن يتذكر دائما قاعدة (ما أصابك لم يكن ليخطئك)** : هذه الوصية تجعلك تظفر بثمرة "الإيمان بالقضاء والقدر"؛ فالأزمة في حقيقتها مصيبة يبتلينا ربنا - عز وجل - بها تمحيصاً للذنوب ورفعة للدرجات، قال - تعالى - : { إنا كل شيء خلقناه بقدر } {القمر: ٤٩}، وقال: { وكان أمر الله قدرا مقدورا } {الأحزاب: ٣٨}، وفي حديث جبريل - عليه السلام - أخبرنا الرسول صلى الله عليه وسلم عن الإيمان بقوله: "أن تؤمن بالله وملائكته وكتبه ورسله، وتؤمن بالقدر خيره وشره"، وفي هذا الإطاري يقول جل من قال : {أحسب الناس أن يتركوا أن يقولوا آمنا وهم لا يفتنون * ولقد فتنا الذين من قبلهم فليعلمن الله الذين صدقوا وليعلمن الكاذبين } (العنكبوت : ٢ – ٣) ، ويجب على المسلم أن يجعل الإيمان بالقضاء والقدر وسيلة لكسب الحسنات وتكفير السيئات من منطلق حديث النبي – صلى الله عليه وسلم – : (ما يصيب المسلم من نصب ولا وصب ولاهم ولا حزن ولا أذى ولا غم ، حتى الشوكة يشاكها إلا كفر الله بها من خطاياه) متفق عليه.

• **تجنب الغضب وقت الأزمة** : **ل**أن الغضب يؤدي إلى تشويش التفكير وعدم التركيز وبالتالي قرارات عشوائية ، فعن أبي هريرة أن رجلاً قال للنبي صلى الله عليه وسلم : أوصني! فقال صلى الله عليه وسلم : "لا تغضب" فردد مراراً؛ قال: "لا تغضب" .

• **توسيع نطاق المشاورة** : يقول تعالى : { وشاورهم في الأمر فإذا عزمت فتوكل على الله } (آل عمران : ١٥٩).

• **التعاون بين الأفراد داخل المنظمة** للعمل على حل المشاكل والأزمات التي يمكن أن تواجهها المؤسسة ، وقد قال تعالى : {وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان } (المائدة : ٢) .

• **العزم والعمل وعدم التخاذل والتردد**: يقول تعالى : { فإذا عزمت فتوكل على الله } (آل عمران : ١٥٩) ، ولذا فقد قيل : العاجز يلجأ إلى كثرة الشكوى ، والحازم يسرع إلى العمل وبالتالي يمكننا الاستفادة مما هو موجود بالفكر الغربي بعد تأصيله بالفكر الإداري الإسلامي الذي جاءت به شريعتنا الإسلامية في ضوء الكتاب والسنة النبوية المطهرة التي لم تترك أمرا من أمور الحياة الدنيا والآخرة إلا تضمنتها ، يقول تعالى : { اليوم أكملت لكم دينكم وأتممت عليكم نعمتي ورضيت لكم الإسلام دينا }

إن وفقنا فمن الله وإن زللنا فمن أنفسنا ومن الشيطان .

سبحانك اللهم لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم اللهم علمنا ما ينفعنا وانفعنا بما علمتنا وزدنا علما برحمتك يا أرحم الراحمين .

مهارات الاقتصادي ..
هل تريد أن تكون اقتصادياً ناجحاً؟!

جاء في تراثنا في بيان معنى الاقتصاد، قول سفيان ابن حسين رحمه الله لأصحابه وتلاميذه: أتدرون ما الاقتصاد؟! هو الشيء الذي ليس فيه غلو ولا تقصير. أي ليس فيه إسراف ولا بخل.

وليس ذلك إلا تبيين وتفسير للقوام الذي جاء في قوله سبحانه:

{وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَٰلِكَ قَوَامًا } الفرقان/٦٧.

فالاقتصاد هو المنزلة بين المنزلتين المتطرفتين: منزلة البخل والتقتير ومنزلة الإسراف والتبذير.

وقد بيّن لنا الرسول صلى الله عليه وسلم قيمة هذا الاقتصاد ومكانته في الإسلام، حين جعله من أجزاء النبوة، وذلك بقوله عليه الصلاة والسلام: (السمت الصالح والهدى الصالح والاقتصاد جزء من خمسة وعشرين جزءاً من النبوة).

كذلك، فقد ورد أن عمر بن عبد العزيز رحمه الله كان يقول: (إنّ من أحب الأمر إلى الله عزوجل القصد في الغنى والعفو في المقدرة...).

ولهذا، فقد كان الاقتصاد وعدم الإسراف من العلامات التي تميُّز المؤمن عن غيره. فعن الحسن البصري رحمه الله قال: إن من علامة المؤمن: (قوة في دين، وحزماً في لين وإماماً في يقين وحلماً في علم وكيّساً في مال وإعطاءً في حق وقصداً في غنى وتجمُّلاً في فاقة وإحساناً في قدرة...).

ولما كان التبذير يؤدي إلى الفقر، فقد لزم أن يؤدي الاقتصاد إلى الغنى. لهذا فقد نفى رسول الهدى صلى الله عليه وسلم الفقر عن المقتصد، فقال عليه السلام: ما عال مقتصد. وفي رواية أخرى: (السؤال نصف العلم والرفق نصف العيش وما عال مَنْ اقتصد).

ولما كان المأكل والمشرب ضروريين لحياة البشر فقد لزم عليهم الحفاظ عليهما وعدم الإهمال والتفريط فيهما، إذ لا قوام لهم إلا بهما. وقد دعانا الله سبحانه لهذا، فقال عزوجل:

{يَا بَنِي آدَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ عِندَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا ۚ إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ (٣١)}

الأعراف/٣١.

وقيّد لنا سبحانه وتعالى هذا المأكل والمشرب بكونه حلالاً خالصاً بعيداً عن شبهة الحرام، فقال جل ذكره:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُلُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ وَاشْكُرُوا لِلَّهِ إِن كُنتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ (١٧٢)

البقرة/١٧٢.

وذلك بشرط عدم الإسراف أو التبذير، لأنه تعالى لا يحب المسرفين، ومن هنا فقد كان القصد طريقاً إلى نيل محبة الله.

وقد أظهر رسول الهدى عليه الصلاة والسلام بشاعة من يسرف في مأكله وسمّى ذلك شرّاً، بقوله عليه الصلاة والسلام: (ما ملأ ابن آدم وعاءً شراً من بطنه، حسب ابن آدم أكلات (لُقيمات) يُقمن صلبه، فإن كان لا محالة، فثلث طعام وثلث شراب وثلث نفس).

وقد أدرك الكثير من العلماء المتخصصين في العلوم الطبية في عصرنا الحاضر هذه الحقيقة، وبدأوا بعلاج الكثير من الأمراض انطلاقاً من مبدأ التقليل من الطعام.

ورد عن الفاروق عمر بن الخطاب رضي الله عنه قوله: (أيها الناس، إياكم والبطنة، فإنها مكسلة عن الصلاة، مفسدة للجسم، مؤثرة للسُّقم ولكن عليكم بالقصد).

إن البطنة مؤدية إلى الفقر، فأولها إسراف في الأموال، وآخرها إهدار للأموال في إصلاح ما فسد ومرض.

ومن ثم فإن الأمر بالاقتصاد والاعتدال والتوسط يسري في كل مناحي الحياة.

لذا، استخدم أبو محمد عز الدين بن عبدالسلام السُّلمي رحمه الله في كتابه: (قواعد الأحكام في مصالح الأنام) المفهوم الاقتصادي بوضوح، بل لعله أول من استخدم هذا المفهوم في أغراض أخلاقية. حيث يقول: الاقتصاد رتبة بين رتبتين ومنزلة بين منزلتين، والمنازل ثلاثة:

التقصير في جلب المصالح، والإسراف في جلبها والاقتصاد بينهما. قال تعالى:

{وَلَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَّحْسُورًا }

الإسراء/٢٩.

وقال سبحانه:

{إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَٰلِكَ قَوَامًا }

الفرقان/٦٧.

ومن هنا يتضح قول حذيفة رحمه الله: الحسنة بين السيئتين، ومعناه أن التقصير سيئة والإسراف سيئة والحسنة ما توسط بين الإسراف والتقصير، وخير الأمور أوسطها.

ويطبّق العز بن عبد السلام السُّلمي هذه القاعدة الأخلاقية الاقتصادية على شتى ضروب الخير والطاعات، ويضرب على الاقتصاد فيها أمثلة كثيرة، مَنْ أخذ بها كان اقتصادياً ناجحاً وإدارياً متفوقاً.

منها: الاقتصاد في استعمال مياه الطهارة، فلا يستعمل من الماء إلا قدر الإسباغ، ولا ينقص من ذلك عن المُدّ في الوضوء، والصاع في الغُسُل.

ومنها: الاقتصاد في المواعظ، لأن الرسول صلى الله عليه وسلم كان يتخوّل أصحابه بالموعظة مخافة السآمة عليهم، والمواعظ إذا كثرت لم تؤثر في القلوب، فيسقط بالإكثار فائدة الوعظ.

ومنها : الاقتصاد في قيام الليل، وقد نهى الرسول صلى الله عليه وسلم عن السرف فيه، فقال: خذوا من العمل ما تطيقون، فو الله لا يسأم الله حتى تسأموا، وقال عليه الصلاة والسلام: (ليصلّ أحدكم نشاطه فإذا وجد كسلاً أو فتوراً فليقعد أو فليرقد).

ومن تكلّف من العبادة ما لا يطيقه فقد تسبّب إلى تبغيض عبادة الله، ومن قصّر عما يطيقه فقد ضيّع حظه مما ندبه الله إليه وحثه عليه. وقد نهى رسول الله عليه الصلاة والسلام عن التنطع في الدين وقد هلك المتنطعون، وأنكر على عبد الله بن عمرو بن العاص رضي الله عنهما التزامه قيام الليل وصيام النهار واجتناب النساء وقال له: أراغب عن سنتي؟!.

ومنها: الاقتصاد في العقوبات والحدود والتعزيرات، فيعاقب كل واحد من الجناة على حسب قوته وضعفه وكذلك رجم الزناة لا يرجم بحصيات ولا بصخرات وإنما يضرب بحجر لطيف يرجم بمثله في العادة، وكذلك الاقتصاد في الضرب، لا يبالغ فيه إلى سفح الدم، ولا يضرب ضرباً لا أثر له في الزجر والردع، بل يكون ضربه بين ضربين، وكذلك يكون سوط الضرب بين سوطين ليس بحديد يقطع الجلود، ولا ببالٍ لا يحصل المقصود وكذلك الزمن بين زمانين، كزمني الربيع والخريف دون زمني الحرّ الشديد والبرد الشديد، وهذا الاقتصاد في الضرب والسوط جار في ضرب الرقيق والصبيان والنسوان والبهائم عند التأديب والرياضة والنشوز.

والاقتصـاد: مرغـوب في الكـلام وفي الأكـل والشـرب والبيـع والشـراء والاستهلاك والسيروزيارة الإخوان ومخالطة النسوان ودراسة العلوم والسؤال عن الحاجة والمزاح والضحك والمدح المباح والهجاء الذي تمسّ الحاجة إليه.

فعلى المرء عند الجهر بالكلام ألا يخافت فيه، بحيث لا يسمعه حاضروه، ولا يرفعه فوق حد أسماعهم لأن رفعه فوق حد أسماعهم فضول لا حاجة إليه، ولذلك شرع إخفاء الدعاء، فإن الله يسمع الخفي كما يسمع الجلي، فرفع الصوت في مناجاة الربّ سبحانه فضول لا حاجة إليه.

وعلى المرء ألا يتجاوز في الأكل والشرب حد الشبع والرِّي ولا يقتصر منهما على ما يضعفه ويفنيه ويقعده عن العبادات والتصرفات. فقد قال تعالى:

يَا بَنِي آدَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ عِندَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا ۚ إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ

الأعراف/٣١.

وعليه أيضاً، ألا يكثرزيارة الإخوان بحيث يملّونه ويستثقلونه، ولا يقلّ منها بحيث يشتاقونه ويعتبونه.

أما مخالطة النساء، فإن عليه ألا يكثر منها بحيث تغلب عليه أخلاقهن، ولا يقللِّها بحيث يتأذين بذلك.

ومن ذلك أيضاً أن على المرء ألا يكثر من دراسة العلوم، بحيث يؤدي إلى السآمة والكراهة، ولا يقللّها بحيث يُعدّ مقصِّراً فيها.

وكذلك الحال في المزاح والضحك واللعب والسؤال عما إليه الحاجة من أمور الدنيا والمدح المباح، فلا يمدح المرء نفسه إلا إذا دعت الحاجة إلى ذلك.

وكذلك الهجاء الذي تمس الحاجة إليه، لا ينبغي أن يكثر منه إلا حيث أمر به في الشهادات والروايات والمشورات، فلا تكاد تجد مداحاً إلا رذلاً، ولا هجّاءً إلا نذلاً، إذ الأغلب على المداحين والهجائين الكذب والزّور.

بهذا المعيار الاقتصادي الذي يزن الأعمال والأفعال حتى في مجال العبادات، بميزان الاعتدال، يحكم العز بن عبد السلام على الناس.

حيث يرى أن معظم الناس خاسرون، وأقلهم رابحون، ويقرّر أن مَنْ أراد أن ينظر في خسره وربحه فليعرض نفسه على الكتاب والسُنة، فإن وافقهما فهو الرابح، إن صدق ظنه في موافقتهما، وإن كذب ظنه فقد خسر الخسران المبين. يقول السُّلمي رحمه الله: الشرع ميزان يوزن به الرجال، وبه يتيقن الربح من الخسران فمن رجح في ميزان الشرع كان من أولياء الله، وتختلف مراتب الرجحان، ومن نقص في ميزان الشرع فأولئك أهل الخسران، وتتفاوت خفتهم في الميزان.

ومن إبداعات السُّلمي رحمه الله ما يُعرف بالمسألة الرياضية أو الاقتصادية الأخلاقية الآتية:

ما تقولون في مَنْ سدّ جوعة مسكين في عشرة أيام؟ هل يساوي أجره أجر مَنْ سدّ جوعة عشرة مساكين؟ مع أن الفرض سدّ عشر جوعات، والكل عباد الله والفرض الإحسان إليهم، فأي فرق بين تحصيل هذه المصالح في محل واحد، أو في محال متعددة؟!

وجوابه: لا يستويان ، لأن الجماعة يمكن أن يكون فيهم ولي الله، أو أولياء له، فيكون إطعامهم أفضل من تكرير إطعام واحد.

وعلى هذا النحو، فإنه لا يغني الكم في هذا الاقتصاد عن الكيف، وإن احتمال سدّ جوعة ولي لله ضمن العشرة المساكين أعظم من الاحتمال ذاته في تكرار إطعام مسكين واحد عشرة أيام.

ثم يقول السُّلمي رحمه الله: أما بعد: فإن الله عز وجل جعل الأموال والمنافع وسائل إلى مصالح دنيوية وأخروية، ولم يسوِّ بين عباده فيها ابتلاء وامتحاناً لمن قدر عليه رزقه، واتخذ الأغنياء والفقراء سخرياً في القيام بمصالحهم كالحرث والزرع والحصد والطحن والخبز والعجن والنساجة والخياطة وبناء المساكن وحمل الأثقال ونقلها وحراسة الأموال وغير ذلك من المنافع.

وكذلك تمنّن على عباده بما أباحه من البيع والشراء وبما جوزّه من الإجارات والجعالات والوكالات تحصيلاً للمنافع التي لا تُحصى كثرة.

فإن البيع لو لم يشرّعه لفاتت مصالح الخلق فيما يرجع إلى أقواتهم ولباسهم ومساكنهم ومزارعهم ومغارسهم وسواتر عوراتهم وما يتقربون به إلى عالِم خفياتهم، ولا عبرة بالهبات والوصايا والصدقات لأنها نادرة لا يجود مستحقها إلا نادراً. وكذلك الإجارات، لو لم يجوّزها الشرع لفاتت مصالحها من الانتفاع بالمساكن والمراكب والمزارعة والحراثة والسقي والتنقية والحصاد والنقل والطحن والعجن والخبز، ولا عبرة بالعواري وبذل المنافع كالخدمة ونحوها، فإنها لا تقع إلا نادراً لضِنّة أربابها مع ما فيها من مشقة المنة على ما بذلت له ولتعطل الحج والغزو والأسفار إلا على مَنْ يملك رقبة الظهر والأدوات والآلات ولكان الإنسان جمّالاً بغّالاً سائساً لدوابه، جمّالاً لأمتعته ضارباً لأخبيته، ولتعطلت المداواة والفصد والحجامة والحلق والدلك وجبر الفك، ولتعطلت إقامة الحدود لافتقار المرء إلى أن يكون كاتباً، حاسباً فلاّحاً حصّاداً حطّاباً صانعاً دابغاً خياطاً، حشاشاً زبّالاً بنّاءً نبّالاً، رمّاحاً قواساً.

مهارات الادخـــار
أحسن الأفكار في فن الادخار !!

ماهية الادخار؟!.

بداية أقول إن الادخار – وكما يرى الاقتصاديون – هو ذلك الجزء المتبقي أو المقتطع من الدخل بعد الاستهلاك، بمعنى أن الدخل – عندهم – يتوزع على الاستهلاك والادخار بصفة عامة.

ولذا، قيل الادخار اقتطاع من الدخل لاستهلاك مستقبلي، تمييزاً له عن الاكتناز الذي يعني الاقتطاع النقدي الموجّه لتجميد الأموال وحبسها عن التداول دون استثمار.

كما أن الادخار يتمايز عن الاحتكار، من حيث إن الاحتكار ينصب على حبس الأموال تربصاً بغلاء الأسعار.

وعليه، فإن الاكتناز والاحتكار ظاهرتان اقتصاديتان سلبيتان ضارتان، جاء التهديد الشديد والنهي الأكيد عنهما، كما في قوله تعالى:

{يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّ كَثِيرًا مِنَ الْأَحْبَارِ وَالرُّهْبَانِ لَيَأْكُلُونَ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ وَيَصُدُّونَ عَنْ سَبِيلِ اللَّهِۗ وَالَّذِينَ يَكْنِزُونَ الذَّهَبَ وَالْفِضَّةَ وَلَا يُنْفِقُونَهَا فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَبَشِّرْهُمْ بِعَذَابٍ أَلِيمٍ }

التوبة/٣٤،

وفي قوله عليه السلام: (الجالب مرزوق والمحتكر ملعون).

أما الادخار فهو محمود ومرغّب فيه، كما في حديث رسول الله عليه الصلاة والسلام: (كلوا وادخروا)، والحديث الآخر: (لأن تذر ورثتك أغنياء خير من أن تذرهم عالة يتكففون أيدي الناس).

فلو قيل: مَنْ يستطيع أن يدّخر؟!.

نقول: ليس من الضروري أن يكون لدينا ثروة لنبدأ الادخار، فلكل إنسان إمكاناته وطاقاته وحدوده. وعندما يكون ثرياً فلا يعود بحاجة للادخار. كل إنسان وحتى الطفل الصغير يمكنه أن يدّخر. وهو في الواقع قد يستفيد من أخطاء أبويه. فهما عندما يشتريان له حصّالة يحاولان التعويض عن إهمالهما لأنهما لم يدّخرا في حياتهما، فيزعمان أنهما سوف يوجّهان أولادهما نحو الادخار.

فلو قيل : متى يبدأ الادخار؟!

نقول: اليوم. نعم، فلنقرّر اليوم أن ندّخر إن كنا لم نقم بذلك حتى الآن، وإن كنا قد أخطأنا في الماضي، فليكن قرارنا حكيماً وصارماً ولنقرّر الآن أن نبدأ.

فلو قيل: لِمَنْ ندخر؟!

نقول : لمستقبلنا. ربما؟ ولكن المهم أن ندّخر لأنفسنا وأولادنا، ليستمروا في العيش بمستواهم (لئن تذرورثتك أغنياء خير من أن تذرهم عالة).

فلو قيل: ما هو الادخار، إذن؟!

نقول: إن مفهوم الادخار، كان في الماضي يعني الزراعة، بصورة عامة، كما يشير إلى ذلك جعفر الجزّار في كتابه: (الادخاروالاستثمار)، وربما كان السبب، والكلام للجزّار، هو في أن الزراعة تعطي إنتاجاً مضاعفاً وأمثالاً متعددة خلال فترة قصيرة، ثم انسحب مفهوم الادخار على كل شيء يمكن ادخاره، معنوياً كان أو مادياً، وإن كان غالب إطلاقه على الجانب المادي.

فالحيوان يدّخر طعام أولاده في عشه أو جحره أو في جوفه، يدّخر لنفسه ليعيش خلال فصل الجفاف.

والنبات يدّخر، خلال فصل الصيف ليبقى ويعيش خلال الشتاء وليسترد حياته في الربيع.

وإذا أردنا أن نتعمق أكثر فبإمكاننا أن نقول إن جسم الإنسان وجسم الحيوان يدّخر الغذاء، أو المواد الضرورية لبقائه والتي يمتصها من غذائه.

والجمل يدّخر، الماء والطعام، وهو مثال رائع لأسلوب حياتي متفوق، فبإمكانه أن يعيش في الصحراء القاحلة بدون ماء وتحت أشعة الشمس الحارقة عدة أيام مستعيناً بالمواد التي ادخرها وخزّنها في سنامه إضافة إلى ما خزّنه وادخره في بواطن معدته.

إذن: الادخار هو جمع جزء من الموارد وحفظها لإنفاقها في المستقبل عندما تنخفض أو تنضب الموارد.

وبلغة الاقتصاديين: الادخار اقتطاع نقدي من الدخل بعد الجزء المنفق من هذا الدخل على العملية الاستهلاكية. وهذا الاقتطاع النقدي قد يوجّه للاستثمار أو التوظيف أو الاكتناز.

فلو قيل: ما هو الادخار الإجباري؟!

نقول: أهم ما يمكن اعتماده من أساليب الادخار الإجباري هو استباق القرار، من حيث التنفيذ قبل الاستعداد الكامل. فإن بعض التصرفات وإن تبدو متناقضة، فإن المجتمع الاستهلاكي الذي نعيش في ظلاله، قد سهلها بحيث أصبح الكثيرون يرون فيها حلولاً سهلة ومقبولة ومفضّلة. والشراء بالتقسيط يأتي بالدرجة الأولى. وخطر التقسيط يتمثل في المبالغة وتضخيم المصروفات، وعلى القدرة على الوفاء أو الحفاظ على مستوى الرفاه الناتج عن تسهيلات التقسيط.

فلو قيل: ما هو الادخار المثالي؟!.

نقول: إن استباق القرار والتقسيط مجرد أمثلة عن الادخار، بدءاً من الفراطة والفتات والادخار الإجباري. فقد يجد بعض الناس أن مجرد التأمين على الحياة أو التأمين الطبي بأقساط مريحة هو ادخار مثالي ومقبول. ولا شك أن التأمين الصحي يعتبر فعلاً من الادخار.

فلو قيل: لماذا ندّخر؟!

نقول: فإنه ووفق إحدى الإحصائيات العملية نجد أن الادخار يكون غالباً للأسباب التالية:

لضمان المستقبل والشيخوخة، للمرض والمفاجآت لتأمين سكن، لشراء حاجيات ضرورية، للزواج، لشراء سيارة، أو منزل، لسداد بعض الديون والمستحقات، لتمضية إجازة ممتعة، لزيادة الدخل، لتحمل تكاليف الدراسة أو إعادة التأهيل، لرعاية مستقبل الأولاد.

وبَعْدُ، فهل لدينا ادخارات كافية لذلك. وهل ضمنا لأولادنا سلاحاً لا يستطيع أحد أن يأخذه منهم (العلم والتخصّص)؟!

وهل أمّنا لأنفسنا ولأولادنا دخلاً معقولاً مناسباً، يكفي للمحافظة على مستوى حياة كريمة، إذا ما توقفنا عن العمل الذي نمارسه؟!

وهل فكّرنا في عائلتنا وأولادنا، من بعدنا، وماذا يكون وضعهم بعد غيابنا، وكيف يتم التنسيق بما تركنا لهم وما سنتركه؟!

وإن كانت لنا بعض المدخرات، فهل هي في موضعها الصحيح.

فليس المهم أن يكون لدينا مال نقدي بقدر ما يكون لنا برنامج ادخاري واستثماري.

والحقيقة، فإذا كان الادخار يأتي في الدرجة الثانية بالنسبة لسكان الدول الصناعية والدول الغنية والدول التي لديها صناديق مساعدة وجمعيات لضمان الشيخوخة وشركات لتأمين الدخل المستقبلي، فإن الادخار هو أساسي في الدول التي لم تصل لذلك المستوى والتي تترك الفقير يموت ولا تقوم السلطة ولا الجمعيات بأي جهد أو أي برنامج يضمن مستقبل العجزة.

ومن ثم، فيمكن القول بعد ذلك كله، الادخار هو الحرص المادي ، والتبذير هو اللامبالاة. فالحرص من ضرورات الحياة. والتروي والاعتدال هو التصرف السليم في كل شيء. وكل تطرف، وكل مغالاة تجعلنا نستنزف طاقاتنا فتضعف إمكاناتنا وتنخفض مستوياتنا ويقصر عمرنا، وتبدأ نهايتنا فالادخار بالنسبة للمادة كالوقاية بالنسبة للجسم.

ختاماً أقول: علينا أن نميّز بين الاعتدال والاقتصاد والإسراف والادخار من جهة، وبين الكرم والإسراف والتبذير من جهة أخرى.

فإن كانت أوضاعنا تسمح لنا أن نتصرف بكرم وأن نجود بما أنعم الله به علينا، فإن أي تطرف سواء في البخل والشح أو الإسراف والتبذير مرفوض شرعاً وعقلاً. وصدق الله القائل:

{إِنَّ الْمُبَذِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيَاطِينِ وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا}

الإسراء/٢٧.

إن الادخار – وفي هذا العصر خاصة – يتأكد لأهمية الاحتياط وتغطية النفقات الطارئة والظروف المفاجئة وسداد المستحقات المالية للآخرين.

فالله عز وجل في كتابه العزيز يأمر عباده بالتوازن والاعتدال، يقول سبحانه:

{وَلَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَّحْسُورًا }

الإسراء/٢٩.

كيف ندّخر؟!

إنّ الأمر غاية في الصعوبة لضعف القدرة الادخارية لدى قطاع عريض من شباب المجتمع. إضافة إلى محدودية دخل تلك الفئات، وحجم المستحقات والديون والأقساط المترتبة عليهم.

بَيْد أنه يحسن أن نقدّم لهم بعض النصائح والتوجيهات المهمة في هذا المجال، ومنها:

١- ابدأ بالأولويات، المهم فالأهم ، الضروري فالحاجي، فالكمالي، إن استطعت تأجيل بعضها إلى وقت آخر، فحسنٌ.

٢- لا تتهاون في الفكّة أو الفراطة مهما كانت، فالجبل يتكون من حبات رمل.

٣- احـذر الإفـراط في المسـلك الادخـاري الموصـل إلى منطقـة التقتير والبخل والشح المنهي عنها، لأنه لا إفراط ولا تفريط.

٤- كُنْ حكيماً في إنفاقك وصرفك واستهلاكك معتدلاً في أمورك كلها، فخير الأمور الوسط.

٥- ابحث عن مصدر آخر للدخل مهما كان عائده قليلاً، أو كانت طبيعته مهنية، فالعمل شرف وعبادة.

٦- ادّخر الفوائض المتاحة في وقت اليسر والسعة للحاجة إليها في وقت العسر والشدة وكما قيل احفظ قرشك الأبيض ليومك الأسود.

٧- خطّط لنفسك وأسرتك ومصروفاتها ميزانية معتدلة، مع مراعاة التنويع المنضبط والترفيه العادي والمتطلبات الأساسية.

٨- قوّم ميزانيتك دورياً، شهرياً أو نصف سنوي أو سنوياً، واستفد من نتائج التقويم.

٩- استفد من تجارب الآخرين في مسائل الادخار إذا كانت مناسبة ومتناسبة مع دخلك ووضعك الاجتماعي وأسرتك ومتطلباتك، فالحكمة ضالة المؤمن هو أحق بها أنّى وجدها.

١٠- قبل ذلك وأثناءه وبعده استعن بالله سبحانه واطلب العون منه عز وجل ليسدّد على طريق الحق والخير خطاك وأن يهديك لأنسب الأمور وأرشد الأحوال وأعدل المسالك.

ختاماً : أقول إن قدرة الشاب على الادخار تعني امتلاكه لمواصفات الرشد والعقلانية والحكمة وحسن التصرف والإدراك الواعي لما ينبغي وما لا ينبغي.

فما أحوجنا – اليوم – إلى جيل من الشباب واعين مبدعين منتجين مدخرين، يحدوهم في ذلك كله مصلحة المجتمع.

مهارات الاستثمار
كيف تستثمر أمـوالك ؟!

المال زينة الحياة الدنيا، وقد أنعم الله سبحانه على الكثيرين في عالمنا العربي والإسلامي بأموال وفيرة تزيد عن حاجتهم. وهم غالباً ما يرغبون أن يعرفوا كيف يحافظون عليها، ويحارون في اختيار السبل لتنميتها.

خاصة وإن الاهتمام باستثمار الأموال قد زاد كثيراً في أيامنا هذه، وشغل الكبير والصغير. فلا يكاد ينعقد مجلس إلاّ ويتطرق الحديث فيه إلى الاستثمارات.

فنرى بعض الناس يمدحون العقار، ويحضّون عليه وآخرون يرغبون في الأسهم ويزيّنون شراءها وفئة ثالثة تُطري التحف ولا تجد أكثر ضماناً منها.

فإذا كان هذا هو عصر عدم الاستقرار والثورات فهو أيضاً عصر التطور والمال والأعمال. وهذه أمور كثيرة توجب المحافظة على المال ومعرفة الطريق القويم لتنميته واستثماره.

ومن المعلوم أن اختيار الشخص لاستثمار معيّن ينبغي أن ينطلق من أمرين:

الأول : المعرفة الوافية لمختلف أنواع الاستثمار وميزان كل منها.

الثاني: الرؤية الواضحة لأهداف الشخص من الاستثمار.

ومعظم الناس يفضلّون الاستثمار الذي يضمن لهم أموراً ثلاثة:

أ – المحافظة على رأس مالهم.

ب – تقديم أكبر نسبة ممكنة من الربح.

ج - إبقاء مالهم في متناول أيديهم ليستعملوه متى شاؤوا.

وواضح أن الاستثمار الذي تجتمع فيه هذه الميزات الثلاث هو الاستثمار المثالي.

بَيْدَ أنه من النادر أن تجتمع سلامة رأس المال مع الدخل المرتفع والسيولة التامة في استثمار واحد.

فالاستثمارات المختلفة تملك هذه المزايا بنسب متفاوتة.

ثم إن أهم الشروط المطلوبة لتشجيع الاستثمارات هي الأمان والاطمئنان قبل الربحية.

فإذا كان الاستثمار سهلاً في بعض البلدان المتقدمة وبعيداً عن أي من الأخطار في جو من الأمان والاطمئنان وحسن المردود والسرية.

فإنه قد يكون في بلاد أخرى معرّضاً للخسارة أو المصادرة أو التأميم.

فبعد تجاوز مرحلة الادخار من حيث المبدأ وتكوين نواة مهمة سواء من حيث الحجم أو المضمون فإن من الطبيعي استثمار ما ادخرناه.

إن المهم ليس الادخار فقط، بل الاستثمار وتطوير الاستثمار وتغيير الوضع حسب تطور الظروف. فالمتابعة أهم من الانطلاق والمحافظة أصعب من الحصول على المطلوب.

فبعدما أصبح لدينا (رأس مال) أو (ثروة) ولو قليلة نسبياً، نتيجة سياسة ادخار عقلانية أصبح لزاماً علينا أن نحافظ على تلك الادخارات لا بل يجب أن نوجهها نحو الاستثمار، ولا يجوز أن نترك مدخراتنا جامدة من حيث نوعيتها أو قيمتها لأن النقود بصورة عامة، تسير نحو الذوبان وتفقد قوتها الشرائية وقيمتها تنخفض باستمرار.

إذن: فالمفروض أن ننتقل لمجال الاستثمار دون التوقف عن تنفيذ برنامج الادخار، وهذا يكون في إطار من التخطيط السليم بحيث نسير على خطين:

الأول: (الادخار المبرمج) والثاني: (بدء الاستثمار).

أولاً: الاستثمار الزراعي: حيث يبدأ الاستثمار صغيراً. فمن البدهي القول إن له ثلاثة عناصر أساسية: رأس المال والخبرة والقدرة.

فرأس المال شيء بدهي، أما الخبرة فهي الأساس لاختيار الزراعة، وأما القدرة فهي في وضع الخطط والبرامج وتنفيذها، لنقلب المال الذي استثمرناه من نقد إلى موارد زراعية تنتجها الأرض.

ثانياً: الاستثمار التجاري: إذ عندما نفكّر بالتجارة فينبغي بداية أن نتساءل: هل يصبح الإنسان تاجراً أم يُولد تاجراً؟!

فالحقيقة، أن من وُلد تاجراً له أفضلية هائلة على مَنْ يريد أن يتعلم، وأن يجتهد ليصبح تاجراً، وبالتالي، فإن الذي يولد تاجراً سوف يكون سبّاقاً في تحقيق مشاريعه وزيادة أرباحه، وينجح باستمرار حتى الفشل يمكن أن يجد له حلولاً فيقلبه إلى نجاح في بعض الحالات، ولذا قيل في بعض المأثور الشعبي: إنه تاجر ابن تاجر.

ثالثاً: الاستثمار الصناعي: في العلوم الاقتصادية توضع الصناعة في المرتبة الأولى، لأن مردودها يزيد بنسب هندسية، بينما في التجارة تكون الزيادة بنسب حسابية. أما الزراعة فإن زيادتها تكون بالجمع البسيط.

فالأرض هي حدود الزراعة والأسعار تنخفض بشكل آلي كلما زاد المحصول، وفي التجارة هناك حركة رأس المال، أما الصناعة فيقوم المنتج من خلالها بتحويل مواد خام لجعلها مواد استهلاكية.

رابعاً: الاستثمار العقاري: إن النشاط العقاري هو مقياس حرارة الاقتصاد بصورة عامة وكلما كان التطور العقاري جيداً كلما كان الاقتصاد أفضل.

بَيْدَ أن قطاع العقار الذي يكاد شبه مضمون يكون مردوده محدوداً جداً، وبالتالي يمكن اعتباره توظيفاً أكثر منه استثماراً.

إذ موارد العقارات هي أضعف ما يمكن أن يحصل عليه المستثمر، لأنه يتراوح بين ثلاثة إلى عشرة بالمائة في أفضل الاحتمالات.

أما السكن العقاري فإنه يعتبر في الدول المتقدمة استثماراً ممتازاً يحمي رأس المال من التضخم وخاصة عندما تكون قوانين التأجير والاستثمار عادلة،

فإن ما يوظفه المرء في العقار يعطيه دخلاً سنوياً حوالي ٥%، ويضيف إلى رأسماله نفس نسبة التضخم السنوي إن لم يكن أكثر.

وهكذا نجد أن العقار هو من أحسن الاستثمارات لعدة أسباب: أهمها أنه لا يخسر، ثم إنه يشكل قاعدة مجمّدة لأموال كانت قد ذابت لو لم توظف فيه.

بعد هذه اللمحة السريعة عن القطاعات الأساسية للاستثمار، قد يبدو من الضروري تلخيص كل قطاع بعبارة تعطي فكرة واقعية عنه وتوجّه خياراتنا، أو تحدِّد لنا وجهة سيرنا وتمكّننا من التفضيل. فنقول إن:

الزراعة = أرض وعضلات.

التجارة = مرونة ومال.

الصناعة = اختصاص وسوق تصريف.

العقار= مال ونفس طويل.

فإذا شعرنا أن بإمكاننا ولوج إحدى هذه القطاعات أو أكثر من قطاع، وأننا نملك عناصره الأساسية فنبدأ دراستنا ونحدّد برامجنا ونضع الخطوط الأساسية للتنفيذ. وأما إذا كان القطاع المختار بعيداً عن إمكاناتنا وقدراتنا فالأفضل لنا أن نتحاشى المغامرة.

وحسب قول أحد التجار القدامى : إن لم يكن من التجارة إلا الخسارة ، فعدم التجارة هي التجارة. وهذا ينطبق بصورة خاصة عند جمود الأسواق وفي الأزمات.

قد يتساءل بعض الناس: لماذا لم نذكر السياحة في القطاعات الاستثمارية، وهي تشمل العديد من المراحل مثل الفنادق والمطاعم وتأجير السيارات إلى جانب المسابح والملاعب وسواها من أسباب الترفيه؟!

الواقع أن هذا القطاع يمكن إدخاله ضمن بند الاستثمار الصناعي، حيث يتعاون فيه طرفان: مموِّل ومنفِّذ وتبقى مشاريع السياحة ضمن بنود الاستثمار الصناعي.

أما جمع القطع الأثرية والانتيكات وجمع الطوابع والعملات القديمة، فالواقع أن هذه كلها نوع من التوظيف أكثر منها استثماراً، لأن المردود قد يكون آنياً.

يقول جعفر الجزّار في كتابه المتميّز: (الادخار والاستثمار) عن تلك الأنواع: في الواقع إنها نوع من الادخار الإجباري الذي قد يجني ثماره أولادنا وربما أحفادنا.

إذن: من المفروض أن نضيف إلى القطاعات الاستثمارية الأساسية من زراعة وتجارة وصناعة وعقار، قطاع الهوايات والاستثمار في الأسهم والسندات والمعادن الثمينة كالذهب والفضة.

وهناك الاستثمار في الأحجار الكريمة مثل الألماس واللؤلؤ والياقوت والزمرد.

وكذا الاستثمار في العملات النادرة، ففي الأعوام الماضية فإن الاستثمار في العملات النادرة زاد بشكل غير معقول، في حين كان الاستثمار في الذهب والفضة غير مربح.

وبدلاً من شراء المعادن الثمينة للاستثمار قد يكون للمرأة كلمة عندما تختار الاستثمار في الأحجار الكريمة.

من المعلوم أن رأس المال جبان، أي أنه يهرب باستمرار وقبل أية معركة، ويسعى للاطمئنان في دول أو مصارف، أثبتت أنها مضمونة من حيث إمكان استرداد المبلغ في أي وقت.

ومن البدهيات أن يحسِّن المستثمر خياراته عندما يتخذ قراره في التوجه ضمن قطاع معين، أو يختار بلداً أو منطقة معينة ويتجه نحو أسواقها أو مصارفها.

ختاماً أقول: إذا كان الادخار ممكناً في كل الأجواء، وضمن أي إطار سياسي سواء كان متحرراً أو مقيداً بأنظمة تسيّطر فيها الدولة على المرافق العامة، فإن

الاستثمار يكاد يكون مقصوراً على البلدان المتحررة اقتصادياً. أو بالأحرى حيث يكون للقطاع الخاص قوة وكيان.

ومما تجدر الإشارة إليه أن وسائل الاستثمار وسبل تنمية الأموال عديدة.

ومهما تعددت أنواع الاستثمار ووسائله فإن المقصود منها كلها هو زيادة رأس المال والمحافظة عليه. إذ بعض الاستثمارات سائلة وغيرها جامد يطول تحويله إلى نقد.

والفروق بين هذه الأنواع من الاستثمار مهمّة لأنها هي التي تؤثر في اتخاذ قرار الاستثمار، واختيار الوسيلة المناسبة، ولذلك فإن معرفتها ضرورية لكل مستثمر.

إذ الناس متفقون على أن الاستثمار هو الطريق الأكثر ضمانة وسلامة لتنمية المال.

بَيْدَ أن الاستثمار قد يصبح مرضاً مزمناً كالإدمان، عند بعض المستثمرين الذين أنعم الله عليهم بالأموال.

فتصبح حياتهم عندئذ مقتصرة على عدّ نقودهم وتفقّد عقاراتهم، وملاحقة أسهمهم، ورعاية سنداتهم، والتفكير في زيادة أموالهم. فيتحولون عبيداً للمال.

إن السعادة هي في القناعة وراحة البال والعافية والبعد عن الطمع وليس في القناطير المقنطرة من الذهب والفضة. وقديماً قيل: القناعة كنز لا يفنى.

يقول عزّوجلّ :{ وَلَا تَنسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِن كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ} وذلك بعد قوله سبحانه:{ وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الآخِرَةَ وَلا تَنْسَ نَصِيبَكَ }صدق الله العظيم.

مهارات الاكتفاء الذاتي

كيف تحقق اكتفاءً ذاتياً دون استدانة أو أقساط؟!

هنا وقفات أساسيات:

الوقفة الأولى : مفهوم التقسيط:

التقسيط لغة مأخوذ من القِسْط بكسر القاف وسكون السين – وهو الحصة والنصيب وجمعه أقساط. والقسْط: الدفعة وهو قسم من عدة أقسام أو أجزاء.

والقُسْط - بضم القاف وسكون السين – هو الجَوْر، مثل أن يأخذ إنسانٌ قسط غيره.

والإقساط: العدل في القسمة والحكم والتسوية بين الخصوم وفي الأنصباء. ولذلك سُمي المكيال قِسْطاً، والنصيب قِسْطاً، والميزان قِسْطاساً.

يقول تعالى – في شأن الأمر بالعدل في القسمة والحكم -:

{سَمَّاعُونَ لِلْكَذِبِ أَكَّالُونَ لِلسُّحْتِ ۚ فَإِنْ جَاءُوكَ فَاحْكُمْ بَيْنَهُمْ أَوْ أَعْرِضْ عَنْهُمْ ۖ وَإِنْ تُعْرِضْ عَنْهُمْ فَلَنْ يَضُرُّوكَ شَيْئًا ۖ وَإِنْ حَكَمْتَ فَاحْكُمْ بَيْنَهُمْ بِالْقِسْطِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ} ﴿٤٢﴾

...المائدة/٤٢.

ويقول عز وجل – في حق الجائرين

وَأَنَّا مِنَّا الْمُسْلِمُونَ وَمِنَّا الْقَاسِطُونَ ۖ فَمَنْ أَسْلَمَ فَأُولَٰئِكَ تَحَرَّوْا رَشَدًا (١٤) وَأَمَّا الْقَاسِطُونَ فَكَانُوا لِجَهَنَّمَ حَطَبًا (١٥)

الجن/١٥.

يقول الأنباري رحمه الله: ومن الأضداد أن يقال قسط الرجل إذا عدل، وقسط إذا جار، والجور أغلب على قسط.

أما تقسيط الدَّين – فهو – جعله أجزاء معلومة.

ولا يخفى ما بين لفظ التقسيط والدَّين والأجل والائتمان من تناسب وعلاقة وتشابه وروابط.

الوقفة الثانية: التقسيط عند الفقهاء:

التقسيط في الاصطلاح الفقهي يعني تقسيم الدَّين إلى حصص أو مقادير لتدفع منجمة معلومة في آجال معلومة محدَّدة.

وقد جاء في المجلة العدلية: تقسيط الدَّين: تأجيل أداء الدَّين مفرّقاً إلى أوقات متعددة معينة.

وبيع التقسيط هو لونٌ من ألوان بيع النسيئة. فهو بيع يُتفق فيه على تعجيل المبيع وتأجيل الثمن كله أو بعضه على أقساط معلومة لآجال معلومة.

وهذه الآجال قد تكون منتظمة المدة في كل شهر – مثلاً – قسط أو في كل سنة أو غير ذلك.

كما أنها قد تكون متساوية المقدار أو متزايدة أو متناقصة حسب الاتفاق بين الطرفين (البائع والمشتري).

الوقفة الثالثة: التقسيط عند الاقتصاديين:

يذكر بعض الاقتصاديين أن لبيع التقسيط فائدة لكل من البائع والمشتري، فالبائع يزيد من مبيعاته، ويعدِّد من أساليبه التسويقية فيبيع نقداً، وتقسيطاً، ويستفيد في حال التقسيط من زيادة الثمن لأجل التقسيط.

والمشتري يستطيع الحصول على السلعة والاستمتاع باستهلاكها أو استعمالها، فهو يشتري بالتقسيط، فيتعجّل السلعة ويسدّد ثمنها نجوماً أي على شكل أقساط.

الوقفة الرابعة : فخّ التقسيط:

الناس في هذا العالم يبحثون عن الجديد يملأ الأسواق، لكن المشكلة هي أننا بعد كل هذا التطور الحديث في الأدوات، نجد أنفسنا مشدودين لكل ما يرد إلى السوق، ونحاول شراءه مهما كلّفنا الأمر.

من هنا برز دور التقسيط بشركاته ومجالاته المتعددة سواء في مجال العقار أو السيارات أو الأثاث أو الأدوات الكهربائية أو حتى الزواج والسفر.

بعض المستهلكين يفرح بشراء الجديد بالتقسيط وينسى أنه سيدفع ثمن هذه الفرحة باهظاً إذا لم يستطع التسديد، ولن يشفع له اغراءات الإعلان وتشويق الدعاية.

لقد تحوّل التقسيط من حل لمشكلة الحصول على منزل أو سيارة أو علاج أو زواج أو تذكرة سفر إلى دهاليز الترف وحب التباهي والتفاخر، فكانت النتيجة مطالبات قضائية وإفلاس وديون متراكمة.

فماذا يفعل المواطن إن هو احتاج لمبلغ من المال لشراء سيارة أو أثاث أو أرض، في الوقت الذي لا يملك فيه ذلك المبلغ، سوى أن يذهب إلى إحدى شركات التقسيط للحصول على قرض ليفي بحاجته، وطبعاً يعود محملاً بنماذج طلبات القروض وقوائم الشروط والضمانات.

وفي البيت يبدأ المستهلك حساباته التي تشاطره مأكله ومشربه، معتمداً على ظاهر الإفادة التي أخذها من شركات التقسيط، ويبدأ في مقارنة العروض والخيارات التي أمامه يستفيد من أي خفض في نسبة العمولة.

أما نسبة العمولة فحين يسأل المستهلك أحد العاملين في مجال التقسيط عن النسبة يأتي الجواب بكل حنان وصدق (نحن نأخذ ١٠% فقط؟!)، ومن ثم فلا يملك إلا الدعاء لشركات التقسيط التي يسّرت للمحتاجين هذه المبالغ التي لا جور فيها ولا إجحاف. ويبقى الظاهر غير الباطن، والقول غير الفعل، والنسبة المعلنة غير الحقيقية.

وحين يريد مستهلك معيّن قرضاً قدره تسعون ألف ريال مثلاً، من إحدى شركات التقسيط، يقال له إن النسبة (نسبة العمولة) ١٠% في السنة، والتسديد يكون على ثلاث سنوات، فيوافق على ذلك ليبدأ عملية الحساب التي لا ترحم على النحو التالي:

نسبة الـ ١٠% بالنسبة للقرض تساوي تسعة آلاف ريال في السنة ثم تضرب التسعة في ثلاث سنوات ليكون المجموع سبعة وعشرين ألف ريال.

وهنا مكمن الخطأ والوقيعة ومن ثم الفخ. لأن السنة الأولى يفترض عمولتها فعلاً تسعة آلاف، أما السنة الثانية فالعمولة يجب أن تكون ستة آلاف، وفي السنة الثالثة ثلاثة آلاف سنة. ومن ثم تصبح العمولة حوالي ثمانية عشر ألفاً وليس سبعة وعشرين.

لقد قامت إحدى الصحف بجولة في مدينة الرياض للتعرف على شركات التقسيط ومحاولة جمع معلومات تقريبية ترصد هذه الظاهرة (ظاهرة التقسيط) وحصلت على مجموعة من النتائج المهمة، منها:

١- ٥٠% من السكان دون سن الثلاثين من المقبلين بشكل مكثف على التقسيط.

٢- نسبة النمو السكاني تصل إلى ٨% سنوياً مما يعني تزايد هذه الظاهرة في الأعوام القادمة.

٣- يبلغ حجم الطلبات على التقسيط ما مجموعه ١٠٠٠ طلب شهرياً لدى شركات التقسيط في مدينة واحدة فقط.

٤- تتراوح قيمة القرض المقدم إلى المستهلك الواحد في عمليات تأثيث المنزل مثلاً بين ٤٠ – ٧٠ ألف ريال وتصل في بعض الحالات النادرة إلى مليون ونصف مليون ريال.

٥- ٩٥% من المتقدمين بطلبات تقسيط هم من موظفي الدولة، حيث لا تقبل بعض الشركات الطلبات المقدمة من أفراد يعملون في شركات أو مؤسسات أهلية.

٦- الحاجة الشديدة إلى شراء سيارة أو منزل أو عقار أو أثاث وما شابه ذلك دعت إلى بروز شركات التقسيط وانتشارها، فلاقت رواجاً كبيراً وإقبالاً متزايداً من الناس.

الوقفة الخامسة : وصايا لمنْ وقع في فخ التقسيط:

الديون راية ارتفعت على رؤوس عدد من الناس، والديون ظاهرة انتشرت في عدد من البيوت، والديون داء أخاف قلوب الآمنين والديون عائق كبّل أيدي السخيين.

فقد تكاثرت الديون على الناس حتى انتهى ببعضهم الأمر إلى السجون أو إلى لجنة تبيع الممتلكات لتعيد للدائنين أموالهم وحقوقهم.

إن أقلّ ما يمكن فعله في هذا الشأن هو توعية الناس وتذكيرهم بخطورة الديون من خلال مجموعة وصايا مهمة.

أولاً: أخي المسلم تذكّر التنفير من الاستدانة واستشعر أحاديث رسول الله صلى الله عليه وسلم في عاقبة الديون، كما في صحيح الترمذي رحمه الله: (نفس المؤمن معلّقة بدينه حتى يُقضى عنه) وكذا ما رواه مسلم: (يُغفر للشهيد كل ذنب إلا الدَّين).

ثانياً : أخي المسلم لا تلجأ إلى الاقتراض إلاّ إذا كنت مضطراً، وأن يكون ذلك في حدود ضيّقة فقد روى البخاري رحمه الله عن عائشة رضي الله عنها: (أن النبي عليه الصلاة والسلام اشترى طعاماً من يهودي إلى أجل ورهنه درعاً من حديد)، لأن من فوائد الرهن أن يبادر المستدين إلى أن يكون جاداً في سداد ديونه.

ثالثاً : أخي المسلم اتق الله قبل الدَّين ومعه وبعده، بحيث ينصبّ دَيْنُك على رفع ضيق أو حاجة عن نفسك أو أهلك، واصدق العزم في رد المبالغ المستدانة عند تيسر ذلك، لأن{ وَاللَّائِي يَئِسْنَ مِنَ الْمَحِيضِ مِنْ نِسَائِكُمْ إِنِ ارْتَبْتُمْ فَعِدَّتُهُنَّ ثَلاثَةُ أَشْهُرٍ وَاللَّائِي لَمْ يَحِضْنَ وَأُولاتُ الْأَحْمَالِ أَجَلُهُنَّ أَنْ يَضَعْنَ حَمْلَهُنَّ وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مِنْ أَمْرِهِ يُسْراً} الطلاق/٤.

ولأن رسول الله عليه الصلاة والسلام قال – كما في صحيح ابن ماجة رحمه الله – (ما من مسلم يدان دَيْناً يعلم الله منه أنه يُريد أداءه إلا أداه الله عنه في الدنيا).

رابعاً : أخي المسلم اعلم أنّ الدَّين همٌّ بالليل ومذلة بالنهار، يقول القرطبي رحمه الله في تفسيره: (وإنما كان الدَّين شيناً ومذلة لما فيه من شُغل القلب والبال والهمّ اللازم في قضائه والتذلل للغريم عند لقائه، وتحمّل منته بالتأخير إلى حين أوانه..).

خامساً: أخي المسلم تنبّه لمساويء البطاقات الائتمانية، فقد تبيّن أن مَنْ يستعملها يقع في محذورين:

أحدهما: الإسراف في المصاريف والاستغراق في الديون.

وثانيهما: الوقوع في دائرة الرِّبا، إن لم يستطع السداد في المدة المتفق عليها.

سادساً : أخي المسلم ابتعد قدر الإمكان عن التقسيط، إذ أصبح الناس في اندفاع كبير نحو شركات ومكاتب ومؤسسات التقسيط بشكل ملفتٍ للنظر، وهذه ظاهرة غير صحية في مجتمع مسلم ، وما ذلك إلا لأن التقسيط هو بداية المزلّة والانزلاق في أتون الديون، ومن ثم يتجرع المرء غصص هذه الديون ومرارتها، شاء ذلك أم أبى.

سابعاً: أخي المسلم ليكن لسانك رطباً بذكر الله تعالى، ثم بدعائه والالتجاء إليه سبحانه ، وردِّد: (اللهم إني أعوذ بك من ضلع الدَّين) اقتداءً بالرسول القدوة الأسوة صلى الله عليه وسلم الذي علّمنا أن نقول: (اللهم إني أعوذ بك من الهم والحزن والعجز والكسل والجُبن والبُخْل وضلع الدَّين وغلبة الرجال) كما في صحيح البخاري رحمه الله.

فقد كان رسول الله عليه الصلاة والسلام يُكثر من الدعاء ويطلب السلامة من ضلع الدَّين (وهو الذي لا يجد دائنه ما يؤديه من حق أو مال).

فعن عائشة رضي الله عنها أن رسول الله صلى الله عليه وسلم كان يدعو في صلاته قائلاً (اللهم إني أعوذ بك من المأثم والمغرْم) (أي الدَّين). فقال رجل: يا رسول الله ما أكثر ما تستعيذ من المغرم!!.

فقال رسول الله عليه الصلاة والسلام: إنّ الرجل إذا غرم كذب، ووعد فأخلف.

ويؤخذ من هذا أن الاستعاذة من الدَّين والاستدانة أمر مطلوب، لأنه ذريعة إلى الكذب في الحديث، والخلف في الوعد، مع ما لصاحب الدّين من المذلة والمهانة، وما عليه من المقال.

وخلاصة القول إنّ ظاهرة الديون لابد من الوقوف في وجهها بشدة وصرامة قبل أن يستفحل خطرها ويتعاظم ضررها فلا تبقي أحداً.

مـهــارة الشـــراء
لـماذا تـشـتري كل ما تـشـتهي؟!

ذات يـوم أوقـف الفـاروق عمـر بـن الخطـاب رضـي الله عنـه ابنـه عبـد الله (وقيل جابر بن عبد الله) رضي الله عنهم وسأله: إلى أين أنت ذاهب فقال عبد الله: للسـوق. فقـال الفـاروق لـه: لماذا؟! فأجاب: لأشـتري لحماً، وبرّر ذلك الشـراء، بأنه اشـتهى لحماً فخرج للسـوق ليشـتري بعضاً منه، فقـال لـه الفـاروق: أكلمـا اشـتهيت شيئاً اشتريته.

إنهـا حكمـة اقتصـادية خالـدة، وقاعـدة اسـتهلاكية رشـيدة. خاصـة ونحـن نشـهد في أيامنـا هـذه سـباقاً محمومـاً يترافـق معـه أسـاليب تسـويقية جديـدة، وأساليب إعلانية مثيرة، ووسائل إعلامية جذابة، ودعايات كثيفة من أجل الشـراء والمزيد منه.

وقد تبيّن من خلال تحقيقات عديدة أن شـريحة واسـعة من النـاس تشـتري ما لا تحتاج، وتستهلك من المنتجات والسلع أكثر من اللازم.

يقول وليام بنّ: إنّ ما ننفقه على أغراض الزينة الزائفة يكفي لكساء جميع العراة في العالم.

وهكذا أصبحت حياتنـا المترفـة تملأ البطـون بمـا لـذّ وطـاب وتغـذي الأرواح بأشـياء فارغـة وفاسـدة. فكـم هـو سـخف الإنسـان الـذي يتظـاهر دومـاً بالـذكاء والمعرفة.

يقول سمايل: إنّ الحياة السهلة المترفة لا تدرّب الرجال على بذل الجهد أو مواجهة الصعاب ولا توقظ فيهم تلك المقدرة اللازمة للجهد الفعّال في الحياة.

بعض الرجال يعتبر اهتمام النساء الزائد بالموضات وبضرورة التجاوب معها بأنه انعكاس لعدم تحليّهن بقدركاف من المعقولية في التفكير.

يقول على غلوم : الشائع بيننا أن المرأة أكثر إسرافاً من الرجل، سواء في ملبسها أو إنفاقها، ولكن هناك من الرجال مَنْ هم أكثر إسرافاً في أموالهم وسلوكهم ومقتنياتهم، فالأمر نسبي ويرتبط بحجم ما يتوفر لدى الفرد من مغريات نحو الإسراف.

وتقول صباح المالكي - في معرض حديثها عن الإسراف – من أسباب الإسراف حاجة المرأة لتملك بعض الأشياء التي ترى أنها في حاجة إليها لتجميل منزلها، أو لإضفاء البهجة على الأسرة والأبناء بوجه خاص من ألعاب وملابس واحتياجات.

وتؤدي الأنانية والنفعية الشخصية في كثير من الأسر والمجتمعات إلى الإسراف في استغلال مصادر الدخل.

ومن ثم ، ظهر على الساحة هوس تسوّقي غريب وإدمان شرائي كبير، وحمى استهلاكية عجيبة، يؤجّج ذلك كله إعلانات مثيرة ودعايات جذابة ومسابقات مغرية وحوافز مشجّعة.

وأكثر الإعلانات أثراً هي تلك التي يمكن إعادتها بصيغات متعددة، وفي أماكن يمكن رؤيتها من قبل أعداد كبيرة من الناس كبرامج التلفزيون المحبّبة للمشاهدين والصحف والأسواق المركزية.

تقول فوزية خليل – في معرض مشاركتها في تحقيق حول (هوس التسوق عند المرأة): إن هوس التسوق عادة ما يكون انفعالياً، ويمثِّل عند المرأة طريقة تعويض عن معاناة عاطفية، أو نتيجة حرمان أو قلق أو تعاسة زوجية أو قلة حنان، وقد يكون هذا الهوس التسوقي عند النساء أكثر شيوعاً.

وفي التحقيق نفسه تقول بدرية المطيري: هناك من النساء مَنْ يشترين أغراضاً ليست ضرورية ولا في حدود إمكانياتهن، ويدفعن بالرجال إلى دفع الكثير من أجل إرضاء رغباتهن الجنونية.

ومن أهم نتائج تحقيق أجري حول (الإعلانات التجارية والإسراف): الإعلانات تدفع المرأة للشراء والمزيد منه. كما أن المرأة تشتري السلعة عادة على سبيل التجريب نتيجة الإعلان عنها.

والمسابقات العديدة تغري الأطفال بالشراء بكثافة. ووصل التحقيق إلى نتيجة مهمة: الإعلانات التجارية مسؤولة إلى حد كبير في دفع الناس إلى الإسراف وخاصة المرأة، جرياً وراء التفاخر والمباهاة أو حباً للاستطلاع أو رغبة في التقليد.

إن عادة التقليد بين الناس لا تقتصر على قطر من الأقطار أو جنس من الأجناس، بل إنها عادة عالمية يصعب تغييرها.

إنّ النفس البشرية نفس لا تشبع، وفي الوقت نفسه لا تقنع، فهي طُلعة لكل نوع، متشوّفة لكل شكل، فضولية لكل لون.

نعوذ بالله من عين لا تدمع، ومن قلب لا يخشع، ومن نفس لا تقنع، ومن بطن لا يشبع، ومن دعاء لا يستجاب له.

والتخمة، السُّمنة، السرف، التبذير، الترف، التبديد، الاستنزاف، تلال النفايات والقمامة، الثنائيات الاجتماعية، الترهل ، اللامبالاة، كفر النعمة ما هذه إلا بعض آثار، لا شك أنها تتولد من السلوك الشرائي غير المنضبط، ومن الإدمان الاستهلاكي غير المتزن، ومن الانفاق البذخي غير الرشيد.

إن صناديق القمامة تشهد أكياساً من الزبالة وألواناً من النفايات المنزلية أشبه بالتلال نتيجة الاستهلاك المنزلي الشره، وصدق مَنْ قال إن الاستهلاك هو طوفان التلوث القادم.

فإذا أضفنا إلى ما سبق شيوع أخلاقيات الأنا والحسد والجشع والمباهاة والتقليد وكسر قلوب الفقراء والمساكين والمحتاجين واختلال الميزانيات الأسرية

والاستدانة.. فإن هذا كله يستلزم أن نقف في وجه الوحش الاستهلاكي والغول الشرائي والإدمان الانفاقي والهوس التسوقي من أجل أن نغلق وبشكل نهائي الملف الأسود للاستهلاك في كل بيت، وعند كل أسرة، وداخل كل مجتمع، وفي أي دولة.

إننا لو جمعنا كل ما ينفق على الأمور التافهة في صندوق موحّد، ثم أنفق هذا على إزالة أسباب المأساة من حياة الكثيرين، لصلحت الأرض وطاب العيش فيها.

وإذا تمثلت أعمالنا بالتدبير وحسن التصرف فإننا نستطيع التخلص من النقيضين وهما الإفراط في الانفاق والاستهلاك، وحالات العوز والفقر، إذ يمكن للأول سدّ حاجات الثاني، بحيث يقترب النقيضان إلى معدل معقول.

عندما نذهب للسوق لشراء بعض الحاجيات، فإننا وللأسف، في الغالب، ندفع أثماناً لسلع ما كنا نرغب شراءها فهذه رخيصة وتلك رائعة وهنا عرض خاص، وفي النهاية فالمطلوب دفع مبالغ كثيرة، أضعاف ما كنا ننوي دفعها.

ومن ثم، وحتى لا نقع فريسة سهلة في فخ الأسواق ونبدِّد أموالنا بأيدينا.

فإني أقدِّم لنفسي ولإخواني وأخواتي عشر نقاط مهمة تساعدنا على الإبحار في الأسواق بأمان وتسهّل علينا الإفلات من دوامات التسوّق وأعاصيره، بشرط أن نطبق هذه النصائح الذهبية بدقة وجدية.

أولاً: ينبغي أن نحدِّد الأشياء المرغوب في شرائها قبل الذهاب إلى السوق ونسجّلها في ورقة صغيرة، بدءاً بالضروريات ثم الكماليات، بحيث لا نترك لأنفسنا العنان في شراء كل ما نريد ونحتاج ونشتهي، إذ القاعدة تقول: ليس كل ما يُشتهى يُشترى.

ثانياً : يفضل تخصيص مبلغ معين للتسوّق يتناسب مع ميزانية الأسرة والكميات المطلوب شراؤها، مع تحديد وقت مناسب للتسوق، مع الحرص على شراء المطلوب دفعة واحدة دون الاضطرار للذهاب إلى السوق مرة تلو أخرى.

ثالثاً: ينبغي تركيز الاهتمام على السلع ذات النوعية الجيدة وليس غالية الثمن، فليس صحيحاً على الإطلاق ما يقال أن الغالي منه وفيه، مع محاولة اختيار الأسواق التي يكون بها تخفيضات حقيقية، على أنه ينبغي الحذر من شراء ما فوق الحاجة ولو كان الثمن رخيصاً.

رابعاً: يجب ألاّ نلتفت كثيراً إلى الإعلانات المغرية من أجل حصر الاهتمام وتركيز الوقت التسوّق فيما هو مدوّن في الورقة الصغيرة، حذراً من أن نجعل جيوبنا فريسة لأصحاب الإعلانات الجذابة.

خامساً: ينبغي ألاّ ننسى أدعية دخول الأسواق، إذ أن الأسواق غالباً يكثر فيها المعاصي، ولذا ينبغي الحذر من ألاّ نخسر في السوق شيئاً من قيمنا الدينية وأخلاقنا الاجتماعية فوق ما نخسره من جيوبنا!.

سادساً: لنحذر من أن نجعل أنفسنا ميداناً للتجريب لكل ما يعلن عنه من المنتجات الجديدة أو تعرضه الدعايات بأشكال مغرية سواء أكان مأكولات أو ملبوسات أو أدوات تجميل.

سابعاً: ينبغي أن نلاحظ الأسعار، فكلما كانت مرتفعة فيمكن استبدال تلك المنتجات عالية القيمة بأخرى ولو كانت أقل جودة ، ما دام أنه يفي بالغرض.

ثامناً : لنعلم أن السوق ليس بمنتزه ولا مكاناً للترفيه.

تاسعاً: ليكن تسوقنا حين الحاجة وفي أوقات محددة، دون تحديد أيام معينة للتسوق أو إلزام أنفسنا بالتسوق في ساعات معينة.

عاشراً: ينبغي أن نحذر من الذهاب إلى الأسواق ونحن جياع، فإن العواقب غير حميدة واسألوا المجربين.

فإنك إن أعطيت بطنك سُؤله وفرجك نالا منتهى الذم أجمعا

وصدق الله القائل سبحانه:

{وَالَّذِينَ إِذَا أَنفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَٰلِكَ قَوَامًا } الفرقان/٦٧.

مهـــارة البيـــع
لكي تكون بائعاً ناجحاً ناجحاً؟!

عندما نتأمل نشاط الناس رجالاً ونساءً في ساعة من ساعات الصباح ليوم من أيام العمل، نرى غالبيتهم تنصرف إلى أعمال مختلفة وتنهمك في مشاغل كثيرة متنوعـة، فـي المصـانع والحقـول والمكاتـب والسـكك الحديديـة والمـدارس والمستشفيات والمصارف والأعمال الحكومية المختلفة.

إنّ نشاط جميع هؤلاء على اختلافهم واختلاف أعمالهم يشترك في أمرين: أولهما: أنهم جميعاً يهدفون من وراء أعمالهم إلى تحصيل أسباب عيشهم، فما يكسبونه مقابل ما يبذلون من نشاط وجهد يمكّنهم من تحقيق حاجاتهم الضرورية من طعام وشراب ولباس وسكن وقد يفيض عن الحاجات الضرورية لهم فيستخدمونه للترفيه والترف أو يدخّرون جانباً منه. وثانيهما: أنهم في الوقت الذي يعملون فيه لتحصيل عيشهم يسهمون في إنتاج سلع أو تقديم خدمات يحتاج إليها غيرهم من أفراد المجتمع.

هذا النشاط المشترك الذي يدور حول تحصيل أسباب العيش عن طريق إنتاج سلع وخدمات، هو ما يُعرف بـ (النشاط الاقتصادي)، ومجموع أوجه هذا النشاط الذي يقوم به أولئك الأفراد هو ما يسمى بـ (النظام الاقتصادي).

وعلى الرغم من أهمية النظام الاقتصادي وأثره البالغ في حياتنا اليومية، فإن الذين يهتمون بمعرفة أي شيء عنه قليلون، مع أنّ علم الاقتصاد يلقي الضوء على الحياة المادية للإنسان، ولا تقل أهمية الإلمام بقدر منه عن أهمية فهم القواعد الأساسية في الصحة أو في التعليم والتربية.

إن المعلومات الاقتصادية تساعدنا على فهم لماذا نسعى لتحصيل أسباب العيش، ولماذا يختار كل منا مهنة خاصة يقبل عليها بذاتها، وكيف ننظم ما نكسب

أو نحصل عليه من دخول، وما النظام الذي يخضع له في شراء ما نحتاج إليه من سلع، وكيف تصل السلع إلى المستهلكين منا سواء أكانت من الإنتاج الخارجي أم من الإنتاج المحلي، وما الأسس التي تتحدد عليها أسعار السلع التي ندفعها مقابل الحصول عليها، ذلك لأن هذه الأمور كلها من موضوع علم الاقتصاد.

يعرّف ايفلين توماس علم الاقتصاد في إيجاز بأنه دراسة الإنسان في نطاق عمله، وسعيه للحصول على أسباب عيشه، فهو يبحث الفروع المختلفة للنظام الاقتصادي. وهو يعتمد في هذه الدراسة على الوقائع التي تنتظم الحياة اليومية في دنيا الأعمال. ومن ثم نجد مهمة الاقتصادي هي وصف هذه الوقائع في ترتيبها الصحيح.

فلو كانت حاجاتنا كلها تتحقق دون جهد يبذل أو كان في مقدورنا الحصول على الطعام والملبس والمسكن دون أن نقدّم عملاً نكسب من ورائه ما ندفعه، أو ندفع بعضه مقابل الحصول على هذه الأشياء، ما قامت ضرورة البحث الاقتصادي ، وما كانت هناك حاجة إليه.

لقد أوجز الاقتصاديون الحديث فقالوا: إن الإنسان الذي يواجه دائماً مشكلة الاختيار، هو دائماً يدبّر ويقتصد في هذه الناحية أو تلك، سواء في ذلك ما يكون في الشؤون المنزلية أو في دائرة عمله.

إذ لو كان لدينا من الوقت ومن الموارد ما نريد لما قامت دواعي الاقتصاد، ولما نشأت مشكلة الاختيار بل لما كانت هناك مشاكل اقتصادية.

إننا نواجه دائماً مفاضلات اقتصادية، تضطرنا إلى تدبير أمورنا ومواردنا ووقتنا بحيث نحقّق بها أقصى ما يمكن تحقيقه من حاجاتنا ورغباتنا.

إنّ الطبيب ورجل الأعمال وصاحب المصنع والكاتب والمدرّس والمستهلك مضطرون جميعاً إلى اختيار أمر من عدة أمور، فالطبيب الناشيء يقارن بين مزاولة مهنة الطب دون تخصص، أو إنفاق مزيد من النقود في سبيل التخصص في فرع من فروع الطب. وأصحاب المصانع ورجال الأعمال يفاضلون بين ضروب

الإنتاج المختلفة لتحقيق أقصى ربح ممكن. والمستهلكون يختارون ما ينفقون فيه نقودهم بحيث يحققون أقصى درجة ممكنة من إشباع حاجاتهم.

ومسألة الاختيار هذه لا تقتصر على النوع، بل تتعداه إلى الكمية كذلك. ومع ذلك فإن هذه القرارات هي التي تبيّن طبيعة النشاط الاقتصادي ومداه فاختيار واحد من عدة أمور يمكن أن يكون أحدها بدلاً منه هو أساس النظام الاقتصادي.

إن البيع الناجح يجلب معه نجاحاً كبيراً، وتقدماً مهنياً ورضى ونمواً ذاتيين. وهذا أول تغيير ذهني يتوجب علينا تنفيذه للنجاح في البيع.

فالبيع مهنة يخافها معظم الأشخاص الذين يقومون به. ومع ذلك، فهو جزء تكويني من إدارة أي شركة إلى حد أن الطلب على موظفين جيدين في المبيعات كبير جداً.

والبيع الناجح ليس عملية سهلة، بل هو في الحقيقة مجموعة مركبة من الأنظمة التي يتعلّمها كل الذين يرغبون في الإنجاز المهني الرفيع في مجال إدارة الأعمال.

ومن ثم، فالبيع ليس عملية غامضة، بل هو شيء يمكن التنبؤ به وهو عملية منطقية تسير خطوة خطوة مثل خط الإنتاج أو تسلسل الإنتاج حتى الوصول إلى السلعة النهائية. وعندما ننجح في تركيب كل تلك العناصر التكوينية الضرورية لعملية البيع نحصل على النتيجة الصحيحة النهائية ونجاح العمل.

يقول كريستين هارفي في كتابه: (تقنيات البيع الناجح): إن التخطيط لنجاح العمل المطلوب يومياً هو الجزء التكويني الأول لعملية البيع ولفن البيع.

وفيما يلي نستعرض أهم الجوانب المحدّدة التي تجعل البيع إيجابياً وناجحاً:

أولاً : التحضير للنجاح: وذلك بوضع هدف إجمالي، وتجزئة الهدف إلى عمل يومي وصياغته في إطار حقيقي تطبيقي يومي. ومن ثم، تنفيذ هذه المهام

اليومية باكتساب الزبائن المحتملين والمستقبلين، وإنفاق الوقت في نشاطات مهمة وأساسية، وصياغة جداول التنظيم الذاتي، وتنظيم مناهج العمل.

وثانياً : احتساب العمل الضروري للمبيعات: ويمكن التوصل إلى ذلك من خلال الإجابة على الأسئلة المهمة التالية وبشكل دقيق محدّد:

١- ما هو رقم المبيعات التي يراد إنجازها؟
٢- ما هو عدد الزبائن المحتملين الذين يتوجب مقابلتهم لإجراء عملية بيع واحدة؟.
٣- ما هو عدد الزبائن المحتملين الذين يتوجب مقابلتهم لإنجاز البيع الإجمالي المستهدف؟.
٤- ما هو عدد النشاطات التي يتوجب القيام بها لإيجاد فرصة بيع واحدة؟
٥- ما هو الجدول اليومي للنشاطات والإنجازات الذي يتوجب الالتزام به لإنجاز الأهداف؟

وثالثاً: تجنّب خداع الذات: يقول أحد كبار موظفي المبيعات إن أكبر فشل يواجهه موظفو المبيعات هو خداع الذات، أو خداعهم لأنفسهم وهذا القول ناتج عن دراسته لحالات كثير من موظفي المبيعات الناجحين.

مـهـــارة الثـــراء
هل ترغب أن تكون ثرياً؟!

يحتمل أنك تريد أن تكسب مالاً، ولا ضير في ذلك.

لكن، آمل أنك تريد أن تفعل أكثر من مجرد كسب المال. آمل أنك تريد القيام بأمور تسعدك.

وحتى لو لم يكن كسب المال هو هدفك الرئيس تذكر أن هذا المال هو الوسيلة الأهم التي نسدد بها حساباتنا هذه الأيام. وإذا لم يكن لديك مال فسوف تكون الأمور أصعب عليك مما لو كان لديك بعض المال.

يقول بعضهم إنه يستطيع كسب المال بالكذب على الناس وخداعهم. وهم يستطيعون ذلك بالتأكيد، لكن الواقع أنك عندما تكذب أو تخدع، فإن ما تفعله سرقة.

ذلك، لأن هدفك أهم من كسب المال، حيث تريد أن تكسب احترامك لذاتك.

المال طريقة يُستدل بها على مدى حسن صنيعك.

وهو ليس سوى إحدى الطرق. والطريقة التي تشعر بها تجاه نفسك هي النقطة الجوهرية.

إذ ينبغي أن تكون قادراً على كسب المال وخسارته دون أن تفقد إحساسك بقيمتك. وتذكر أن هدفك هو كسب المال عن طريق القيام بأشياء نافعة وأنك تصنع المال، لكن المال لا يصنعك.

ومن ثم، فعليك أن تجيب بدقة وتأمل على مجموعة مهمة من التساؤلات ، منها:

هل تعتقد أن كسب المال هو جائزة القيام بأعمال يريدها الآخرون؟ أم تعتقد أن تحقيق الربح هو أمر سيء وجشع؟!

هل ترى أن على الشعراء والعلماء أن يكسبوا المال مقابل ما يفعلوه من إسعاد ومساعدة للآخرين؟

أم ترى أن على الأشخاص المبدعين أن يخدموا المجتمع وألا ينتظروا مكافأة على ذلك؟!

هل تعتقد أن أفضل طريقة لكسب المال هي القيام بأعمال تُحسنها وتستمتع بها؟ أم تعتقد أنك ستضطر دائماً للقيام بأشياء لا تحبها كي تتمكن من الحصول على عمل وتكسب المال؟!

يُقال إن المال هو أصل كل شر. قد يكون الشخص الذي يحب المال فقط دون أن يهتم كيف يكسبه إنساناً شريراً وقد يكون مجرماً. لكن النقود بحد ذاتها ليست شراً محضاً. إنها نظام طُوّر بطريقة سهلة لندفع بها ثمن أشياء كثيرة بدل أن نقايض بها أشياء أخرى مباشرة. فالنقود هي مجرد مقياس لمدى النجاح في تلبية حاجات الناس ورغباتهم. وبهذا المعنى يمكنك حتى أن تقول أن النقود أصل الكثير من الأمور الجيدة.

حين تنظر هذه الأيام إلى الناس الأغنياء الذين كسبوا كل هذا المال بجهدهم، فقد تجد أن هناك شيئاً واحداً مشتركاً بينهم. فهم لم يعملوا لمجرد جمع المال. لم تكن النقود هي حبهم.

بل كان نوع من العمل أو النشاط هو ما أحبوه. وحين أتقنوا هذا العمل جيداً، وحين كافأهم أناس كثيرون على عملهم بأن اشتروا ما كانوا يبيعون أصبحوا أغنياء، وأصبح الزبائن سعداء.

إن هناك طريقة ومنهجاً يمكنك بواسطتهما تحويل الرغبات والتوق إلى الثراء إلى مال وذهب تتمثل في ست خطوات عملية محددة:

أولاً: ثبّت في ذهنك الكمية المحددة من المال التي ترغب فيها.

ثانياً: حدِّد بالضبط ما تنوي أن تقدمه مقابل المال الذي ترغب فيه، إذ لا يوجد في الواقع شيء مقابل لا شيء.

ثالثاً: حدِّد تاريخاً وموعداً معيناً تنوي فيه حيازة وامتلاك المال الذي ترغب فيه.

رابعاً: ارسم خطة محددة لتنفيذ رغبتك، وابدأ فوراً في العمل سواء كنت جاهزاً أم لا وذلك لوضع الخطة موضع التنفيذ.

خامساً: اكتب بياناً واضحاً ومختصراً بكمية المال الذي تنوي الحصول عليه واذكر فيه الحدود الزمنية أو المدة الزمنية المحددة لامتلاكه واذكر ما تنوي تقديمه مقابل ذلك المال، وصِف بوضوح الخطة التي تنوي بواسطتها جمع ذلك المال.

سادساً: اقرأ بيانك المكتوب بصوت عال مرتين في اليوم مرة حين ذهابك إلى الفراش في الليل ومرة بعد نهوضك في الصباح، ومع قراءتك صدِّق نفسك ممتلكاً ذلك المال حقاً.

قد تجد أنه من المستحيل أن تتصور نفسك ممتلكاً المال قبل أن تحوز عليه حقاً، وهنا تأتي الرغبة المشتعلة لمساعدتك في تحقيق هدفك.

وقد تبدو الخطوات المذكورة الست غير عملية وغير قابلة للتطبيق بالنسبة إلى أولئك الذين لم يُلقنوا المباديء الأولية والذين لم يدرسوا أو يتعلموا مباديء عمل العقل البشري.

ولكن، قد يكون من المفيد لكل أولئك الذين يخفقون في إدراك سلامة وصحة الخطوات الست أن يعرفوا أن المعلومات التي تبديها تلك الخطوات مستمدة من رجال ناجحين، بدأوا حياتهم كعمال عاديين ولكن تمكنوا رغم تلك البداية المتواضعة من جعل مباديء تلك الخطوات تُدر عليهم ثروة لا تقل عن ١٠٠ مليون دولار.

والحقيقة، فإن تلك الخطوات لا تدعو إلى عمل شاق أو إلى أيّ تضحية ولا تطلب من حاملها أن يبدو سخيفاً أو يصبح موضع سخرية وساذجاً. ولا يدعو تطبيقها إلى كثير من الشهادات العلمية والعلم المدرسي.

بَيْدَ أنه لابد من الاعتراف بأن جمع المال لا يُترك للصدفة والحظ، بل ينبغي أن يُدرك أن أولئك الذين جمعوا ثروات كبيرة بدأوا بشيء من التمني والرغبة والتوق والتخطيط قبل أن يحصلوا على المال الذي يريدونه.

ولذلك وفي إطار تخطيط كيفية امتلاك نصيبك من الثروات لا تدع أحداً يسخر من أحلامك، إذا كان الشيء الذي تتمنى فعله صحيحاً.

وهكذا، فإن العالم مليء بالفرص الجديدة التي لم يعرفها حتى الحالمون القدماء.

المصادر والمراجع

- القرآن الكريم.
- السُنة النبوية.

١- البرعي، محمد بن عبد الله و عابدين ، عدنان بن حمدي . (١٤٠٨هـ) . الإدارة في التراث الإسلامي (الجزء الأول) جدة (المملكة العربية السعودية) : مكتبة الخدمات الحديثة .

٢- الضحيان ، عبد الرحمن إبراهيم (١٤٠٧ هـ) .الإدارة في الإسلام : الفكر والتطبيق (ط ١) . جدة (المملكة العربية السعودية) : دار الشروق .

٣- أبو قحف، عبد السلام. إدارة الأزمات. القاهرة: مطبعة الإشعاع للطباعة و النشر و التوزيع، ١٩٩٩

٤- إدارة الأزمات: الفن الصعب عندما يحدث ما لا تتوقعه كيف تواجه المواقف والأحداث التي لم تخطط لها؟. ٣٠ مارس ٢٠٠٦. (لم يُذكر اسم كاتب المقال في الموقع).

٥- الأعرجي، عاصم حسين. "إدارة الأزمات بين (الوقائية و العلاجية): دراسة مسحية في المصارف الأردنية". الإدارة العامة مجلد ٣٩ العدد الأول ابريل١٩٩٩.

٦- الحملاوي، محمد رشاد. إدارة الأزمات. أبوظبي: مركز الإمارات للدراسات و البحوث الإستراتيجية، ١٩٩٧

٧- الوكيل، بسيوني. إدارة الأزَمَات ومواجهة المشكلات. ٣٠ مارس ٢٠٠٦

٨- جبر، محمد صدام. "إدارة الأزمات: نظرة مقارنة بين النموذج الإسلامي و النموذج الياباني". الإداري السنة ٢١ عدد ٧٦ مارس ١٩٩٩

٩- حواش، جمال. سيناريو الأزمات و الكوارث بين النظرية و التطبيق. القاهرة: المؤسسة العربية للنشر والإعلام، ١٩٩٩.
١٠- دقامسة، مأمون وعاصم حسين الأعرجي. "إدارة الأزمات: دراسة ميدانية لمدى توافر عناصر نظام إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية في أمانة عمّان الكبرى". الإدارة العامة مجلد ٣٩ العدد الرابع يناير ٢٠٠٠
١١- شريف، منى صلاح الدين. إدارة الأزمات الوسيلة للبقاء. القاهرة: البيان للطباعة و النشر، ١٩٩٨
١٢- صادق، أمنية مصطفى. إدارة الأزمات و الكوارث في المكتبات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٢
١٣- عليوه، السيد. إدارة الأزمات و الكوارث مخاطر العولمة و الإرهاب الدولي. سلسلة دليل صنع القرار(٢). القاهرة: دار الأمين للنشر والتوزيع، ٢٠٠٤
١٤- مواجهة الأزمات والكوارث باستخدام نظم المعلومات. http://dssworld.jeeran.com/new_page_١١.htm (لم يُذكر اسم كاتب المقال في الموقع)
١٥- الاقتصاد الإسلامي أمل البشرية – د. زيد الرماني.
١٦- خصائص النظام الاقتصادي في الإسلام – د. زيد الرماني.
١٧- قواعد الأحكام في مصالح الأنام – العز بن عبد السلام.
١٨- اللغة الاقتصادية – د. زيد الرماني.
١٩- قطوف اقتصادية من الماضي والحاضر – د. زيد الرماني.
٢٠- الادخار والاستثمار – جعفر الجزّار.
٢١- كيف تستثمر أموالك – زاهر المنجد.
٢٢- فصول من الثقافة الاقتصادية المعاصرة – د. زيد الرماني.
٢٣- اقتصاد الأسرة – د. زيد الرماني.

٢٤- حمى الشراء الداء والدواء – د. زيد الرماني.
٢٥- تقنيات البيع الناجح – كريستين هارفي.
٢٦- رسائل زوجية – د. زيد الرماني.
٢٧- الاقتصاد للجميع – ليونارد سلك.
٢٨- هل نحن نستهلك أكثر من اللازم – د. زيد الرماني.
٢٩- ماذا يعرف الاقتصاديون عن التسعينات – روبرت كارسون.
٣٠- العقلانية واللاعقلانية في الاقتصاد – موريس غودولييه.
٣١- هوس التسوق عند المرأة – تحقيق صحفي.
٣٢- الإعلانات التجارية والإسراف – تحقيق صحفي.
٣٣- الإسراف هل هو داء أم دواء – تحقيق صحفي.
٣٤- أنماط السلوك الاستهلاكي – حلقة دراسية.
٣٥- الموجز في علم الاقتصاد – بول بوليو.
٣٦- نظرات في علم الاقتصاد – ترجمة محمد حنونة.
٣٧- الإنسان والعلاقات البشرية – ستيورات تشيس.
٣٨- الإدارة للمستقبل – بيتر دراكر.
٣٩- النوافذ الاقتصادية – د. زيد الرماني.
٤٠- النقاط العشر الذهبية – عبد الرحمن الدوسري.
٤١- الرأسمالية للفتيان – كارل هس.
٤٢- كيف تصبح غنياً – مصطفى البطحيش.
٤٣- خطوة خطوة نحو الهدف – أحمد بادويلان.
٤٤- كيف تنجح في حياتك وتصبح غنياً – يوسف أبو الحجّاج.
٤٥- ضوابط الإنفاق في البيت المسلم – خولة درويش.
٤٦- الواقع الاستهلاكي للعالم الإسلامي – د. زيد الرماني.

الفهرس